

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions - TPSGC
11 Laurier St./11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0A1 / Noyau 0A1
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Title - Sujet RELOCATION SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation E60LM-110012/E	**Date** 2013-10-17
Client Reference No. - N° de référence du client E60LM-110012	**GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG** PW-$$ZL-109-26487
File No. - N° de dossier 109zl.E60LM-110012	**CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME**
Solicitation Closes - L'invitation prend fin **at - à** 02:00 PM **on - le** 2013-11-04	**Time Zone** **Fuseau horaire** Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. **Plant-Usine:** ☐ **Destination:** ☐ **Other-Autre:** ☐	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Stephen, Renee	**Buyer Id - Id de l'acheteur** 109zl
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-6973 ( )	**FAX No. - N° de FAX** (819) 956-2675
Destination - of Goods, Services, and Construction: **Destination - des biens, services et construction:** Specified Herein Précisé dans les présentes	

Comments - Commentaires

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	**Delivery Offered - Livraison proposée**
Vendor/Firm Name and Address **Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur** **Telephone No. - N°de téléphone** **Facsimile No. - N° de télécopieur**	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) **Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)** **Signature**	**Date**

Issuing Office - Bureau de distribution
Special Projects/Projets Spéciaux
11 Laurier St./11, rue Laurier
Place du Portage/, Phase III
Floor 10C1/Étage 10C1
Gatineau
Québec
K1A 0S5



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

1. Énoncé des travaux
2. Clauses et conditions uniformisées
3. Exigences relatives à la sécurité
4. Durée du contrat
5. Responsables
6. Paiement
7. Instructions relatives à la facturation
8. Attestations
9. Lois applicables
10. Ordre de priorité des documents
11. Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle
12. Manipulation de renseignements personnels

Liste des annexes :
Annexe A, Énoncé des travaux
Annexe B, Base de paiement
Annexe C, Manquements
Annexe D, Modèle d'indice de valeur
Annexe E, Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle
Annexe F, SCD/SGAME
Annexe G, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global
Annexe H, Glossaire

PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Introduction

La demande de soumissions contient sept (7) parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

Partie 1 Renseignements généraux: renferme une description générale du besoin;

Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;

Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;

Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;

Partie 6 Capacité financières et Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle: comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et

Partie 7 Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les pièces jointes comprennent Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux, les critères techniques, les attestations préalables à l'attribution du contrat, les attestations exigées subséquentes au début des services.

Les annexes comprennent: l'énoncé des travaux, la base de paiement, les manquements, le modèle d'indice de valeur, la Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle, SCD/SGAME, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global, et le glossaire.

2. Sommaire

Le Comité interministériel sur les services de déménagement d'articles de ménage, au nom du ministère de la Défense nationale (MDN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), qui représentent les ministères et organismes fédéraux et les sociétés d'État, souhaitent obtenir, au besoin, des services de déménagement physique d'articles de ménage (AM), d'effets personnels (EP) et de véhicules personnels (VP) d'expéditeurs du gouvernement fédéral (ci-après désignés les expéditeurs) dans la zone de service de l'Amérique du Nord continentale, à l'exclusion du Mexique. Les services associés à un déménagement d'AM, d'EP et de VP sont la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN), la facturation et le règlement des réclamations.

Tout contrat subséquent portera sur la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2016, et sera assorti d'une option irrévocable permettant au Canada d'en prolonger la durée pour un maximum de quatre périodes d'un an chacune**.**

Ce besoin est limité à des biens et/ou services canadiens.

3. Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de la demande de soumissions . Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2013-06-01), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

1.1 Le paragraphe 1.8 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

SUPPRIMER:

8. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu d'un contrat découlant de cette demande de soumissions. De plus, le soumissionnaire atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles il a obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :

    a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou

    b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou

    c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou

    d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou

e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou

f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou

g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou

h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

INSÉRER:

8. En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu d'un contrat découlant de cette demande de soumissions. De plus, le soumissionnaire atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles il a obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, à l'exception des convictions reçues en 1983 ou avant, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par les dispositions prévues aux points a) ou b), ni, à l'exception des convictions reçues avant 1983, les dispositions suivantes :

a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou

b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou

c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou

d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou

e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou

f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d'accise, ou

g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, ou

h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours
Insérer : cent vingt (120) jours civils.

2. Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions. Les soumissions transmises à TPSGC par courrier électronique ne seront pas acceptées.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

3. Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat.

Définitions

Aux fins de cette clause,

“ancien fonctionnaire” signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de *la Loi sur la gestion des finances publiques,* L.R., 1985, c. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être:

a) un individu;
b) un individu qui s'est incorporé;
c) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de *la Loi sur la pension dans la fonction publique* (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, L.R., 1985, ch. C-17, à la *Loi sur la continuation de la pension des services de défense*, 1970, ch. D-3, à la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, 1970, ch. R-10, et à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, L.R., 1985, ch. R-11, à la *Loi sur les allocations de retraite des parlementaires*, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant:

a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

Si la réponse à la question et, s'il y a lieu, l'information ne sont pas fournies dans ou avec la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'Avis sur la Politique des marchés:2012-2 et aux Lignes directrices sur la divulgation des marchés .

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
c) la date de cessation d'emploi;
d) le montant du paiement forfaitaire;
e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
g) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Si la réponse à la question et, s'il y a lieu, l'information ne sont pas fournies dans ou avec la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 $, incluant les taxes applicables.

4. Demandes de renseignements - en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins quinze (15) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions, ou demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

5. Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

6. Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard quinze (15) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

1. Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit:

Section I : Soumission technique (8 copies papier et 1 copie électronique sur CD);
Section II : Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux (4 copies papier et 1 copie électronique sur CD);
Section III: Attestations (2 copies papier); et
Section IV: Renseignements supplémentaires (2 copies papier).

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

(a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm); et
(b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions.

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques .

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient:
1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

Section I : soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les

soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indicant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Présentation de la proposition concernant la répartition des travaux

1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

1.2 Les soumissionnaires doivent soumettre leurs taux FAB destination; les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, s'il y a lieu; et les taxes applicables exclues.

1.3 Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner la base de paiement à l'annexe B et la clause 1.2, Évaluation financière, figurant à la Partie 4.

1.4 Les soumissionnaires devraient inclure l'information suivante dans leur soumission financière:

1. leur appellation légale;
2. leur numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA); et
3. Le nom de la personne-ressource (y compris son adresse postale, ses numéros de téléphone et télécopieur, et son adresse courriel) autorisée par le soumissionnaire à entrer en communications avec le Canada relativement:
   a. à leur soumission; et
   b. à tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission.

1.5 Clauses du Guide des CCUA

C3011T (2010-01-11), Fluctuation du taux de change

Section III: Attestations

Les soumissionnaires devraient inclure dans la Section III de leur soumission les attestations exigées à la Partie 5 et, s'il y a lieu, toute documentation connexe.

Section IV: Renseignements supplémentaires

Dans la Section IV de leur soumission, les soumissionnaires devraient inclure:

- pour l'article 3, Ancien fonctionnaire, de la Partie 2: la réponse requise pour chacune des questions et, s'il y a lieu, l'information requise.

2. Présentation d'une seule soumission par un groupe soumissionnaire :

(i) La présentation de toute soumission provenant d'un ou plusieurs membres d'un même groupe soumissionnaire en réponse à la présente demande de soumissions est interdite. Si les membres d'un groupe soumissionnaire présentent des soumissions supplémentaires, le Canada choisira, à son entière discrétion, les soumissions dont il tiendra compte.

(ii) Dans le présent article, " **groupe soumissionnaire** " s'entend des entités (qu'elles soient notamment formées d'une ou de plusieurs personnes physiques, de sociétés, de partenariats ou de sociétés de personnes à responsabilité limitée) liées entre elles. Peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement, on considère que les entités sont " **liées** " dans le cadre de la présente demande de soumissions :

A) s'il s'agit de la même personne morale (c.-à-d. la même personne physique, société ou société à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);

B) s'il s'agit de " personnes liées " ou de " personnes affiliées " au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu; ou

C) si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 PRÈSENTATION DE LA PROPOSITION CONCERNANT LA RÈPARATITION DES TRAVAUX

1.0 Le soumissionnaire doit proposer des taux fermes tout compris qui seront en vigueur pendant chacune des deux années (du 1er avril, 2014 au 31 mars, 2016) de tout contrat subséquent, comme indiqué ci-dessus.

2.0 L'inclusion de données volumétriques annuels dans ce document ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future des services décrits dans la demande de soumissions correspondra à ces données.

REMARQUE: Le soumissionnaire peut obtenir une version électronique des tableaux suivants en Excel en communiquant avec l'autorité contractante dont le nom est indiqué au paragraphe 4.1.

3.0 Les taux seront fondés sur le poids net total par unité de poids de 100 livres à moins d'indication contraire.

4.0 Le soumissionnaire doit proposer un taux dans chaque cellule de tous les tableaux. Si aucun taux n'est indiqué, on présumera que ce service sera offert sans frais au Canada**.**

5.0 Évaluation des propositions

5.1 La base de paiement comporte quatre sections distinctes (voir la partie 2). Pour faciliter l'évaluation, certains éléments connexes ont été regroupés :

Section 1 - Généralités
Section 2 - Tarifs des services
Section 3 - Protection valeur à neuf (PVN) facultative visant les articles ménagers (AM) et les effets personnels (EP)
Section 4 - Frais additionnels

5.2 Conformément aux conditions décrites au paragraphe 2.1 de la partie 4, l'attribution d'un contrat à un soumissionnaire dont la soumission est recevable se fera en fonction des résultats obtenus dans le cadre de la proposition de répartition des contrats.

5.3 Répartition de contrats autogérée

La répartition des contrats sera utilisée pour déterminer les valeurs qui seront intégrées à l'annexe B, Base de paiement. D'ailleurs, cette annexe fera partie de tous les contrats subséquents. Les soumissionnaires doivent faire ce qui suit :

i. Remplir les tableaux d'évaluation financière, conformément au point 1.6 ci-après.

ii. Les soumissionnaires seront classés selon un système de points découlant des taux proposés dans l'évaluation financière, ainsi que ceux décrits dans les critères

techniques. Les soumissionnaires auront l'occasion de choisir leur volume d'affaires (à l'intérieur des paramètres) en se fondant sur leur rang et les pourcentages restants de contrats disponibles.

iii. Les déménagements accessibles seulement par des fournisseurs de services tiers ne sont pas compris dans la répartition des contrats, bien que l'entreposage à long terme (ELT) connexe et les déménagements locaux et longue distance puissent être compris.

5.4 Contraintes relatives à la soumission

Les soumissionnaires peuvent ne pas recevoir plus de 45 % du volume d'affaires annuel total.

Nota : Les tableaux des volumes d'affaires historiques à l'annexe A et le document attaché pour l'évaluation des services généraux de déménagement tout compris (SGDTC) sont fournis à titre d'information seulement et ne peuvent pas être interprétés comme étant une confirmation des exigences opérationnelles futures.

5.5 Le processus d'évaluation des soumissions a pour but de répartir 100 % du volume d'affaires pour le coût global le plus bas auprès du moins grand nombre possible de soumissionnaires conformes.

5.6 Évaluation financière

5.6.1 Les soumissionnaires doivent fournir des taux pour ce qui suit :

- services généraux de déménagement tout compris (SGDTC) pour les déménagements du Canada aux États-Unis;
- entreposage à long terme (ELT);
- véhicules automobiles personnels;
- entreposage en cours de route pour les périodes dépassant 10 jours;
- manutention (entrée et sortie);
- taux horaire pour la main-d'œuvre en cas d'annulation et de retard du déménagement le jour du chargement;
- déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCTF) :
    - transport aérien;
    - transport par bateau;
    - transport par chemin de fer.

5.6.2 Chaque tableau de taux se voit assigner une pondération avec le nombre de points maximal accordé au soumissionnaire offrant le prix global le plus bas dans ce tableau. Tous les autres soumissionnaires se verront accorder des points au prorata en fonction du taux le plus bas offert par un soumissionnaire.

Tableau des taux	Maximum de points
SGDTC	44
Entreposage à long terme (ELT)	20
Véhicules personnels (VP)	4
Entreposage en cours de route (ECR)	4
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	4
Taux horaire	4
SGDTCTF : transport aérien	13
SGDTCTF : transport par bateau	5
SGDTCTF : transport par chemin de fer	2

Exemple :

Les prix calculés globaux pour le tableau des SGDTC pour les soumissionnaires 1, 2 et 3 sont les suivants :
Soumissionnaire 1 : 3 500 000 $
Soumissionnaire 2 : 5 000 000 $
Soumissionnaire 3 : 4 000 000 $

Puisque le soumissionnaire 1 offre le prix global le plus bas pour le tableau des SGDTC, il se verra accorder les points maximaux disponibles (44) et les points des autres soumissionnaires seront accordés au prorata en fonction du prix proposé par le soumissionnaire 1 :

	Soumissionnaires		
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Prix globaux pour le tableau des SGDTC	3,500,000	5,000,000	4,000,000
Calcul	3,500,000/3,500,000 x 44	3,500,000/5,000,000 x 44	3,500,000/4,000,000 x 44
Points accordés	44	308	385

5.6.3 Le soumissionnaire ayant obtenu le plus de points sur 100 pourra choisir son pourcentage de volume d'affaires jusqu'à un maximum de 45 % au cours des deux rondes de répartition des volumes d'affaires. Les scénarios des soumissionnaires 3, 4 et 5 sont expliqués au point 5.7.

5.6.4 En cas d'égalité, le rang sera déterminé par les points accordés aux critères techniques cotés par points.

5.6.5 Si le volume d'affaires n'est pas réparti au complet, les déménagements restants seront attribués comme une augmentation proportionnelle (un exemple se trouve dans le modèle du soumissionnaire 3).

5.6.6 Les taux des SGDTCTF seront proposés de façon distincte, mais sont liés au barème

de points de l'évaluation financière, puisque des SGDTC et des ELT peuvent être associés à ces déménagements. Le soumissionnaire ayant proposé le prix le plus bas obtiendra la totalité des déménagements; cela permettra à l'entrepreneur d'établir des relations avec les tiers fournisseurs de services et de coordonner les déménagements à l'intérieur et à l'extérieur d'un endroit donné. La répartition des contrats pour zone de desserte restante ne sera pas touchée par l'attribution de ces déménagements.

Tableau 1 Services généraux de déménagement tout compris (SGDTC) pour les déménagements du Canada aux États-Unis (en dollars canadiens) :

Les SGDTC seront évalués à l'aide de la formule suivante :

taux du soumissionnaire x nombre de déménagements x poids moyen / 100 = xx,xx $

Exemple :

Pour la cellule qui est située à 901-1000 milles et 4001-5000 lb, le volume de déménagements est 43 et le poids moyen est 4 500 lb. Si le taux d'un soumissionnaire est 82,00 $, l'évaluation se fait comme suit :

82,00 $ x 43 x 4 500 lb / 100 = 158 670,00 $

Les taux calculés dans chacune des cellules seront additionnés ensemble pour produire le total global final, qui sera utilisé pour l'attribution des points.

* Voir les tableaux en pièces jointes à la fin du présent document.

Tableau 2 Entreposage à long terme (ELT)
Prix mensuels tout compris pour l'entreposage à long terme pour chaque tranche de 100 lb de matériel entreposé

Entreposage à long terme (ELT)			
Barème	Taux de l'ELT par quintal par mois (en dollars canadiens) a)	Poids total/année de l'ELT (lb) b)	Prix total de l'ELT (a × b)
A	$xx.xx	3,240,568	$xx.xx
B	$xx.xx	66,134	$xx.xx
Montant global			**$xx.xx**

Tableau 3 Véhicules personnels (VP)
Prix totaux pour les déménagements de véhicules.

Véhicules personnels (VP)							
Distances (milles)	Volumes pour Catégorie 1 a)	Taux pour Catégorie 1 b)	Volumes pour Catégorie 2 c)	Taux pour Catégorie 2 d)	Volumes pour Catégorie 3 e)	Taux pour Catégorie 3d)	Prix total desdémén agements devéhicules (a × b) + (c x d) + (e x f)
1-150	9	$xx.xx	4	$xx.xx	5	$xx.xx	$xx.xx
151-500	59	$xx.xx	24	$xx.xx	35	$xx.xx	$xx.xx
501-1000	156	$xx.xx	62	$xx.xx	93	$xx.xx	$xx.xx
1001-2000	198	$xx.xx	79	$xx.xx	119	$xx.xx	$xx.xx
2001-3000	437	$xx.xx	175	$xx.xx	262	$xx.xx	$xx.xx
3,001	150	$xx.xx	60	$xx.xx	90	$xx.xx	$xx.xx
Montant global							**$xx.xx**

Tableau 4 Entreposage en cours de route (ECR)
Prix quotidien tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel qui attend en transit pour une période dépassant 10 jours

Entreposage en cours de route (ECR)			
Barème	Taux de l'ECR par quintal par mois (en dollars canadiens) a)	Poids total/année de l'ECR (lb) b)	Prix total de l'ECR (a × b)
A	$xx.xx	4,312,455	$xx.xx
B	$xx.xx	88,009	$xx.xx
Montant global			**$xx.xx**

Tableau 5 Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie

Frais de manutention tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel pour chaque entrée ou sortie d'un entrepôt

Entreposage en cours de route (ECR)			
Barème	Taux de manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie par quintal (en dollars canadiens) a)	Poids total/année de la manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie b)	Prix total de la manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie (a × b)
A	$xx.xx	15,170,321	$xx.xx
B	$xx.xx	309,598	$xx.xx
Montant global			**$xx.xx**

Tableau 6 Taux horaires

Taux horaires tout compris de la main-d'œuvre si un déménagement est annulé ou retardé le jour du chargement, selon le nombre d'heures minimum imposé par la loi dans chaque province ou territoire. Ce minimum est de quatre heures au Québec, en Colombie-Britannique et dans les Territoires du Nord-Ouest, de deux heures au Yukon et de trois heures dans toutes les autres provinces. Les taux comprennent l'emballage, le déballage et la PVN.

Taux horaires			
Catégorie	Heures a)	Taux horaire b)	Total (a x b)
Une personne	1,000	$xx.xx	$xx.xx
Chaque personne additionnelle	500	$xx.xx	$xx.xx
Montant global			**$xx.xx**

Tableau 7 Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCTF) :

Prix tout compris pour chaque tranche de 100 lb de matériel qui est transporté par voie aérienne, maritime et ferroviaire.

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (SGDTCTF)			
Moyen de transport	Poids total/année par méthode (lbs) (a)	Taux / quintal (en dollars canadiens) (b)	Total (a x [b/100])
Voie aérienne	608,557	$xx.xx	$xx.xx
Bateau	66,551	$xx.xx	$xx.xx
Chemin de fer	29,400	$xx.xx	$xx.xx

Montant global	**$xx.xx**

5.7 Répartition des contrats

5.7.1 3 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
SGDTC	42	38	44
Entreposage à long terme (ELT)	18	20	17.5
Véhicules personnels (VP)	4	3	2
Entreposage en cours de route (ECR)	3	2	4
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2	4	2.5
Taux horaire	4	3	2
SGDTCTF : transport aérien	8	11	13
SGDTCTF : transport maritime	3.5	5	3
SGDTCTF : transport ferroviaire	2	1.5	1
Total	**86.5**	**87.5**	**89**
Rang	**3**	**2**	**1**

Ronde 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 35 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 25 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 15 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 35 %.
Le soumissionnaire 2 choisit 25 %.
Le soumissionnaire 1 choisit 15 %.

Il reste 25 % du volume d'affaires à répartir.

Ronde 2 :

Puisque le volume d'affaires maximal par soumissionnaire est de 45 %, le soumissionnaire 3

se verra offrir 10 % de plus, le soumissionnaire 2, 10 %, et le soumissionnaire 1, 5 %. Toutefois, si un soumissionnaire décide qu'il ne peut pas traiter le montant additionnel au complet, le soumissionnaire classé au rang suivant obtiendra le pourcentage restant en plus du pourcentage additionnel de la ronde 2.

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 10 % du volume d'affaires de plus, mais ne peut traiter que 7 % (il reste 3 %); par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 42 %.

Le soumissionnaire 2 se voit offrir 13 % (10 % + les 3 % restants du soumissionnaire 3) et il décide qu'il peut traiter les 13 % en entier; par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 38 %.

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 5 % du volume d'affaires de plus et il décide qu'il peut les traiter en entier; par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 20 %.

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

SGDTCTF : Notes d'évaluation financière			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
SGDTCTF : transport aérien	8	11	13
SGDTCTF : transport maritime	3.5	5	3
SGDTCTF : transport ferroviaire	2	1.5	1
Total	**13.5**	**17.5**	**17**
Rang	**3**	**1**	**2**

Puisque le soumissionnaire 2 est celui qui est classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services, il obtiendra la totalité de ces déménagements.

Résultats :

Soumissionnaire 3 - 42 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 2 - 38 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services
Soumissionnaire 1 - 20 % du volume d'affaires

* Si, après deux rondes, la totalité du volume d'affaires n'a pas été répartie, les déménagements restants seront attribués comme une augmentation proportionnelle :

Répartition des contrats subséquents après deux rondes :

Le soumissionnaire 3 choisit 40 %.
Le soumissionnaire 2 choisit 35 %.
Le soumissionnaire 1 choisit 15 %.

Il reste 10 % du volume d'affaires.

Le calcul suivant sera utilisé pour déterminer l'augmentation proportionnelle de chaque soumissionnaire :

Soumissionnaire 3 - 40/90 x 10 = 4,444444
Soumissionnaire 2 - 35/90 x 10 = 3,888888
Soumissionnaire 1 - 15/90 x 10 = 1,666666
où le numérateur est le volume d'affaires qu'un soumissionnaire avait avant l'augmentation proportionnelle (soumissionnaire 3 à 40, soumissionnaire 2 à 35 et soumissionnaire 1 à 15) et que le dénominateur est le volume d'affaires total déjà obtenu (90). Le multiplicateur est le pourcentage qui reste et qui doit être attribué.

Les chiffres seront arrondis à la centaine; par conséquent,

Résultats :

Soumissionnaire 3 - 40 % + 4,44 % = 44,44 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 2 - 35 % + 3,89 % = 38,89 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 1 - 15 % + 1,67 % = 16,67 % du volume d'affaires

5.7.2 4 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière				
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4
SGDTC	44	37	40	39
Entreposage à long terme (ELT)	17	20	18	19
Véhicules personnels (VP)	2	3	4	2.5
Entreposage en cours de route (ECR)	2.5	2	3.5	4
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2	1	4	3
Taux horaire	2.5	4	2	1.5
SGDTCTF : transport aérien	13	11	10	9
SGDTCTF : transport maritime	2	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1	1.5	2	0.5
Total	**86**	**84.5**	**86.5**	**82.5**
Rang	**2**	**3**	**1**	**4**

Ronde 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 35 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 25 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 15 %.

Le soumissionnaire classé au quatrième rang (soumissionnaire 4) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10 %.

Le soumissionnaire 3 choisit 35 %.
Le soumissionnaire 1 choisit 25 %.
Le soumissionnaire 2 choisit 15 %.
Le soumissionnaire 4 choisit 10 %.

Il reste 15 % du volume d'affaires à répartir.

Ronde 2 :

Puisque le volume d'affaires maximal par soumissionnaire est de 45 %, le soumissionnaire 3 se verra offrir 10 % de plus, le soumissionnaire 1, 5 % de plus. Toutefois, si un soumissionnaire décide qu'il ne peut pas traiter le montant additionnel au complet, le soumissionnaire classé au rang suivant obtiendra le pourcentage restant en plus du pourcentage additionnel de la ronde 2.

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 10 % de plus, mais ne peut traiter plus de 35 % du volume d'affaires; par conséquent, il refuse les 10 % de plus. Par conséquent, son volume d'affaires demeure à 35 %.

Le soumissionnaire 1 se voit offrir 15 % (5 % + les 10 % restants du soumissionnaire 3) et il décide qu'il peut traiter 10 % (il reste 5 %); par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 35 %.

Le soumissionnaire 2 se voit offrir les 5 % restants et il décide qu'il peut les traiter; par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 20 %.

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

SGDTCTF : Notes d'évaluation financière				
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4
SGDTCTF : transport aérien	13	11	10	9
SGDTCTF : transport maritime	2	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1	1.5	2	0.5
Total	**16**	**17.5**	**15**	**13.5**
Rang	**2**	**1**	**3**	**4**

Puisque le soumissionnaire 2 est celui qui classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services, il obtiendra la totalité de ces déménagements.

Résultats:

Soumissionnaire 3 - 35 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 2 - 35 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services
Soumissionnaire 1 - 20% du volume d'affaires
Soumissionnaire 4 - 10 % du volume d'affaires

5.7.3 5 - Modèle à l'intention des soumissionnaires

Notes d'évaluation financière					
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4	Soumissionnaire 5
SGDTC	40	38	44	39	42.5
Entreposage à long terme (ELT)	16.5	20	16	18	17
Véhicules personnels (VP)	3	2	3.5	4	1
Entreposage en coursde route (ECR)	4	3.5	3	2.5	2
Manutention en entrepôt à l'entrée et à la sortie	2.5	2	1.5	1.25	4
Taux horaire	1.5	2	2.5	4	3
SGDTCTF : transport aérien	13	10	9	11	10.5
SGDTCTF : transport maritime	2	2.5	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1.75	2	1.5	1	0.5
Total	**83.75**	**82**	**86**	**83.75**	**84.5**
Rang	**Égalité**	**5**	**1**	**Égalité**	**2**

Puisque les soumissionnaires 1 et 4 ex æquo au troisième rang, les points accordés dans les critères techniques cotés par points détermineront le classement :

	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 4
Points accordés dans les critères techniques cotés par points	800	825
Rang	2	1
Rang pour évaluation financière	**4**	**3**

Ronde 1 :

Le soumissionnaire classé au premier rang (soumissionnaire 3) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 35 %.

Le soumissionnaire classé au deuxième rang (soumissionnaire 5) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 25 %.

Le soumissionnaire classé au troisième rang (soumissionnaire 4) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 15 %.

Le soumissionnaire classé au quatrième rang (soumissionnaire 1) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10 %.

Le soumissionnaire classé au cinquième rang (soumissionnaire 2) pourra choisir le volume d'affaires qu'il peut traiter, jusqu'à concurrence de 10%.

Le soumissionnaire 3 choisit 35%.
Le soumissionnaire 5 choisit 25%.
Le soumissionnaire 4 se voit offrir 15 %, mais il choisit 12 % (il reste 3 %).
Le soumissionnaire 1 choisit 10%.
Le soumissionnaire 2 choisit 10%.

Il reste 8 % du volume d'affaires à répartir (5 % + les 3 % restants du soumissionnaire 4).

Ronde 2 :

Puisqu'il reste 8 % pour atteindre la totalité du volume d'affaires, le soumissionnaire 3 se verra offrir les 8 % de plus. Toutefois, si le soumissionnaire 3 décide qu'il ne peut pas traiter le montant additionnel au complet, le soumissionnaire classé au rang suivant obtiendra le pourcentage restant.

Le soumissionnaire 3 se voit offrir 8 % du volume d'affaires de plus, mais ne peut traiter que 5 % (il reste 3 %); par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 40 %.

Le soumissionnaire 5 se voit offrir les 3 % restants et il décide qu'il peut les traiter au complet; par conséquent, son volume d'affaires s'élèvera à 28 %.

La totalité du volume d'affaires a été répartie.

Déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services :

SGDTCTF : Notes d'évaluation financière					
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3	Soumissionnaire 4	Soumissionnaire 5
SGDTCTF : transport aérien	13	10	9	11	10.5
SGDTCTF : transport maritime	2	2.5	5	3	4
SGDTCTF : transport ferroviaire	1.75	2	1.5	1	0.5
Total	16.75	14.5	15.5	15	15
Rang	1	5	2	Tie	Tie

Puisque le soumissionnaire 1 est celui qui classé au premier rang pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services, il obtiendra la totalité de ces déménagements.

Résultats :

Soumissionnaire 3 - 40 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 5 - 28 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 4 - 12 % du volume d'affaires
Soumissionnaire 1 - 10 % du volume d'affaires + déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services
Soumissionnaire 2 - 10 % du volume d'affaires

PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation

(a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation technique et financiers.

(b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

1.1 Évaluation technique

1.1.1 Critères techniques obligatoires

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

1.1.2 Critères techniques cotés

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4. Une note de zéro sera attribuée aux critères techniques côtés qui n'auront pas été traités.

1.2 Évaluation financière

1.2.1 Les données volumétriques comprises dans le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3 sont fournies uniquement aux fins de la détermination du prix évalué de chaque soumission. Elles ne doivent pas être considérées comme une garantie contractuelle.»

1.2.2 Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur ou, selon le cas, des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

2. Méthode de sélection

2.1 Méthode de sélection - prix évalué le plus bas

2.1.1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

(a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;

(b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires; et

(c) obtenir le nombre de points minimal requis pour les critères TC1.1 et TC6.1, et obtenir la note de passage globale minimale précisée à la pièce jointe 1 de la partie 4 pour les critères techniques cotés.

2.1.2. Les soumissions ne répondant pas aux exigences de (a) ou (b) ou (c) seront déclarées non recevables. Les soumissions recevables seront classées par ordre croissant des prix évalués; la soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas étant classée au premier rang. Jusqu' à cinq des soumissions recevables classées aux rangs les plus élevés par ordre croissant des prix évalués seront recommandées pour attribution d'un contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont le même prix évalué le plus bas, elles seront classées par ordre décroissant des notes globales obtenues pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4; la soumission recevable ayant obtenu la note globale la plus élevée étant classée au rang le plus élevé.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4
CRITÈRES TECHNIQUES

1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissions doivent satisfaire à tous les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne satisfont pas à tous les critères techniques obligatoires seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Nombre	Critère technique obligatoire	Conforme/ Non Conforme	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
MT1	**Références de comptes importants** Le soumissionnaire doit fournir des références pour trois comptes importants dans le cadre desquels le soumissionnaire a fournir des services de déménagement interprovincial longue distance pendant une période continue de deux ans. La taille et la complexité de ces comptes doivent se comparer aux exigences de l'EDT. On doit avoir fourni les services au cours des cinq dernières années (précédant la date de clôture des soumissions). On entend par compte important un compte indépendant de l'organisation du soumissionnaire et qui comporte annuellement plus de 200 déménagements longue distance (assurés par divers fournisseurs). Par compte de taille et de complexité semblables, on entend un compte qui a donné lieu à 50 déménagements d'AM et EP et à 20 déménagements de VP par année sur une distance de plus de 500 milles, du point d'origine au point de destination. Remarque à l'intention des soumissionnaires : Les 20 déménagements de véhicules particuliers (VP) pourraient être inclus dans les 50 déménagements d'articles de ménage et d'effets personnels (d'AM et d'EP). Il incombe au soumissionnaire de déterminer clairement si les déménagements de VP étaient des contrats autonomes ou s'ils étaient inclus dans les déménagements d'AM et d'EP. Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour chaque projet cité en référence :		

Nombre	Critère technique obligatoire	Conforme/ Non Conforme	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
	a. le nom du compte important; b. son rôle au sein du compte; c. une brève description des services fournis; d. La ou les date(s) où les services on été fournis (mois/année); e. Valeur annuelle des services fournis au compte principal; f. les noms, titre et numéro de téléphone des personnes-ressources de chaque compte (le Canada peut communiquer avec elles afin de valider les renseignements fournis).		

1.1.2 Critères techniques cotés

Les soumissions qui satisfont à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées tel qu'indiqué dans les tableaux insérés ci-dessous

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre de points minimums requis précisé seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément.

Remarque : Concernant les exigences en matière d'expérience établies pour les critères techniques cotés TC2, TC3, TC4 et TC5, les périodes qui se chevauchent ne seront pas comptées deux fois.

Exemple : de juin 2006 à décembre 2007 et de juin 2007 à septembre 2008.

Concernant cet exemple, l'expérience - comptée séparément - équivaudrait à 33 mois ou 2 ans et 9 mois :

de juin 2006 à déc. 2007 = 18 mois
de juin 2007 à sept. 2008 = 15 mois

Comme la période de chevauchement de 6 mois ne sera pas comptée deux fois, l'expérience totalisera 27 mois ou 2 ans et 3 mois.

* Aux fins du présent document, les « déménagements à l'échelle nationale » sont définis comme des déménagements à l'intérieur de l'aire de service de l'Amérique du Nord continentale, à l'exception du Mexique.

Critères techniques cotés	
Pourcentage minimal global requis	70
Nombre maximal total de points attribué	153
Nombre minimal total de points requis	108

Critères techniques cotés (TC)				
Nombre	**Critère techniques cotés**	**Échelle de notation**	**Pondération (points)**	**Renvoi à la proposition du soumissionnaire**
TC1	**Couverture Géographique**			
TC1.1	**Centres Principaux**			
	Le soumissionnaire devrait avoir des sous-traitants dans chacun des 35 centres principaux figurant dans le tableau ci-dessous à l'heure de clôture des soumissions, et maintenir ces centres principaux en service pendant la durée du contrat. Instructions à l'intention des soumissionnaires: Veuillez apposer un " X " à côté des centres principaux indiqués ci-après, lorsque le soumissionnaire fait appel à des sous-traitants. Le soumissionnaire doit joindre le tableau ci après, dûment rempli, à sa soumission.	**1 point par sous-traitant désigné dans chaque centre principal.**	**La note de passage est de 20 points** **Maximum de 35 points**	

Centres principaux	Cochez les cases appropriées (X)
Barrie	
Calgary	
Charlottetown	
Cold Lake	
Edmonton	
Fort McMurray	
Fredericton	
Grande Prairie	
Greenwood	
Halifax	
Happy Valley - Goosebay	

Nombre	**Critère techniques cotés**	**Échelle de notation**	**Pondération (points)**	**Renvoi à la proposition du soumissionnaire**
	Iqaluit Jonqiere Kelowna Kingston London Moncton Montreal Ottawa/ Gatineau Petawawa Prince George Quebec City Regina Saskatoon Shilo St. John’s Thompson Toronto Trenton Vancouver Victoria Wainwright Whitehorse Winnipeg Yellowknife			

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
	Personnel			
TC2	**Directeur national:**			
TC2.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins cinq (5) années d'expériencede gestions dans l'industrie du déménagement au cours des dix (10) dernières années précédant la date de clôture des soumissions.	Moins de 5 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points	
TC2.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins trois (3) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), directement liées à la gestion de projets des déménagements à l'échelle nationale de mobilier et effets et VP.	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 7 points	Maximum de 7 points	
TC2.3	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national proposé a au moins trois (3) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de directeur d'opérations semblables (c. à d. déménagements à l'échelle nationale de meubles et effets et VP).	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points	
TC2.4	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national a géré au moins trente (30) déménagements à l'échelle nationale.	Moins de 30 démén. 0 point 31–70 démén. 5 points 71–100 démén. 10 points 101 et plus	Maximum de 15 points	

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
		15 points		

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
TC3	**Directeur national suppléant**			
TC3.1	Le soumissionnaire doit fournir le nom d'un directeur national suppléant chargé d'assumer les responsabilités du directeur national advenant son absence. Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 5 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points	
TC3.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), directement liées à la gestion de projets des déménagements à l'échelle nationale de mobilier et effets et VP.	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 7 points	Maximum de 7 points	
TC3.3	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de directeur d'opérations semblables (c. à d. déménagements à l'échelle nationale de meubles et effets et VP).	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points	

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
TC3.4	Le soumissionnaire doit démontrer que le directeur national suppléant a géré au moins trente (30) déménagements à l'échelle nationale.	Moins de 30 démén. 0 point 31–70 démén. 5 points 71–100 démén. 10 points 101 et plus 15 points	Maximum de 15 points	
TC4	**Gestionnaire des opérations**			
TC4.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des opérations a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 3 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points	
TC4.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des opérations proposé a au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de gestionnaire d'opérations semblables (c. à d. déménagements à l'échelle nationale de meubles et effets et VP).	Moins de 3 ans 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points	

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
TC5	**Gestionnaire des réclamations**			
TC5.1	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des réclamations proposé a au moins cinq (5) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), dans l'industrie du déménagement.	Moins de 5 ans 0 point 5 ans 5 points 6 ans 6 points 7 ans 7 points 8 ans 8 points 9 ans 9 points 10 ans 10 points	Maximum de 10 points	
TC5.2	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire des réclamations proposé possède au moins trois (3) ans d'expérience, au cours des dix (10) dernières années (précédant la date de clôture des soumissions), à titre de gestionnaire d'opérations semblables (c. à d. déménagements à l'échelle nationale de meublers et d'effets et VP).	Moins de 3 year 0 point 3 ans 3 points 4 ans 4 points 5 ans 5 points 6 ans et plus 6 points	Maximum de 6 points	
TC6	**Processus de réclamation**			
TC6.1	Description du processus de contrôle et de suivi. Ce processus devrait comprendre au moins ce qui suit : -Organisation responsable du traitement des demandes (doit être au service de l'entreprise) - Les procédures établies afin d'accélérer le processus de règlement des réclamations; - Les procédures de renvoi aux échelons supérieurs de l'organisation aux fins de règlement des réclamations litigieuses; - Les procédure d'examen des réclamations litigieuses;	**Mauvais 0 point** Les renseignements fournis ne répondent pas aux critères. **Faible 1 point** Les renseignements fournis démontrent une compréhension minimale des critères énoncés **Moyen 3 points** Les renseignements fournis démontrent une certaine compréhension des critères énoncés, mais pas une	**La note de passage est de 5 points** **Maximum de 10 points**	

Nombre	Critère techniques cotés	Échelle de notation	Pondération (points)	Renvoi à la proposition du soumissionnaire
	- Les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l'expéditeur; et - La souplesse du processus de réglement des réclamations afin de tenir compte des cas particuliers.	compréhension parfaite de tous les éléments des critères cotés **Bon 5 points** Les renseignements fournis démontrent une compréhension de la plupart des éléments des critères cotés. **Très bon 7 points** Les renseignements fournis démontrent une compréhension de tous les éléments des critères cotés. **Excellent 10 points** Les critères cotés sont traités en profondeur, les renseignements fournis démontrent une compréhension approfondie parfaite de tous les éléments des critères cotés.		
			Nombre maximal de points : 153	

PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera également déclarée non recevable, ou sera considérée comme un manquement au contrat.

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat et Attestations exigées subséquentes au début des services

1.1 Code de conduite et attestations - documentation connexe

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés, respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Code de conduite et attestations - soumission des instructions uniformisées 2003. La documentation connexe requise à cet égard, assistera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

1.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) - Travail.

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF pendant la durée du contrat.

Avant l'attribution du contrat, le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'attestation relative au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi comprise dans la pièce jointe (*insérer le numéro :* ___) de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat, remplie conformément aux instructions fournies.

1.3 Pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat

Les attestations comprises dans la pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat, devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

1.4 Pièce jointe 2 de la Partie 5, Attestations exigées subséquentes au début des services

Après l'émission de l'avis d'attribution de contrat aux soumissionnaires retenus, les conditions suivantes doivent être remplies par ces soumissionnaires retenus avant la date d'entrée en vigueur du contrat le 1er avril 2014 :

1. Chaque sous-traitant doit attester son engagement à l'égard du contrat. Un exemple acceptable du formulaire d'attestation qui sera utilisé pour le sous-traitant figure à la pièce jointe 2 de la partie 5.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 5
ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT

1. Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

Insérer la date: Date : ___________ *(AAAA/MM/JJ) Si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée.*

Le soumissionnaire doit compléter A et B.

A. *Le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation l'une des déclarations suivantes:*
A1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.
ou
A2. Le soumissionnaire est une coentreprise.

B. *Le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation: «* Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-haut. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera déclarée non recevable, ou sera considérée comme un manquement au contrat. *»*

*Pour A1, le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation: «*Le soumissionnaire:*» suivi de la déclaration qui s'applique parmi les déclarations B.1 à B.5 figurant ci-dessous.*

Pour A2: le soumissionnaire doit inclure dans l'attestation pour chaque membre de la coentreprise:
1) « Je, *[insérer le nom du membre de la coentreprise]*, membre de la coentreprise: *» suivi de la déclaration qui s'applique parmi les déclarations B.1 à B.5 figurant ci-dessous.*

Choisir l'une des déclarations suivantes seulement:
B1. atteste n'avoir aucun effectif au Canada.

B2. atteste être un employeur du secteur public.

B3. atteste être un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

B4. atteste avoir un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

B5. atteste avoir un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

B5.1. atteste avoir conclu un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec HRDCC - Travail.
ou
B5.2. atteste avoir présenté l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDCC - Travail. *Comme il s'agit d'une condition préalable à l'attribution d'un contrat,*

remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à RHDCC - Travail.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada - Travail.

2. Contenu canadien

2.1. Clause du Guide des CCUA A3050T, Définition du contenu canadien.

2.2 Attestation du contenu canadien

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

( ) le service offert est un service canadien tel qu´il est défini au paragraphe 2 de la clause A3050T.

3 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n’est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité.

4 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 5
ATTESTATIONS EXIGÉES SUBSÉQUENTES AU DÉBUT DES SERVICES

Attestation du sous-traitant

Par la présente,___________(sous-traitant)__________ atteste qu'il/elle a conclu un accord avec____________(entreprise de transport)________ pour la prestation de services (décrits ci-dessous) de déménagement d'articles ménagers (dossier nºarticles ménagers E60LM-110012.

______________________________ ________________________
(Signature du sous-traitant) (Date)

Nature des services à fournir :

PARTIE 6 - CAPACITÉ FINANCIÈRES ET PROTECTION VALEUR NEUF SUR LES ARTICLES MÉNAGERS ET LES EFFETS PERSONNELS

1. Capacité financière

Clause du Guide des CCUA A9033T(2012-07-16), Capacité financière

2. Protection valeur neuf sur les articles ménagers et les effets personnels

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance autorisés à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut offrir une protection valeur à neuf conformément aux exigences à cet égard (y compris la Protection pour véhicule personnel) à prévues l'annexe E.

Si l’information n’est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l’exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

1. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux, à l'Annexe A.

2. Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2.1 Conditions générales

2035 (2013-06-27), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

2.1.1 Le paragraphe 41.7 du document 2035, Conditions générales - besoins plus complexes de services, est modifié comme suit :

SUPPRIMER:

7. L'entrepreneur atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu du contrat. De plus, l'entrepreneur atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles ils ont obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles leurs droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :

    a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou

    b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou

    c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou

    d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou

e. l’article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l’impôt sur le revenu, ou

f. l’article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d’accise, ou

g. l’article 3 (Corruption d’un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d’agents publics étrangers, ou

h. l’article 5 (Trafic de substances), l’article 6 (Importation et exportation), ou l’article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

INSÉRER:

7. L’entrepreneur atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l’une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu du contrat. De plus, l’entrepreneur atteste qu’à l'exception des infractions pour lesquelles ils ont obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles leurs droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, à l'exception des convictions reçues en 1983 ou avant, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par les dispositions prévues aux points a) ou b), ni, à l'exception des convictions reçues avant 1983, les dispositions suivantes :

a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la Loi sur la gestion des finances publiques, ou

b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du Code criminel du Canada, ou

c. l’article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d’une organisation criminelle) du Code criminel du Canada, ou

d. l’article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l’article 46 (Directives étrangères), l’article 47 (Truquage des offres), l’article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l’article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l’article 53 (Documentation trompeuse) de la Loi sur la concurrence, ou

e. l’article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi de l’impôt sur le revenu, ou

f. l’article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la Loi sur la taxe d’accise, ou

g. l’article 3 (Corruption d’un agent public étranger) de la Loi sur la corruption d’agents publics étrangers, ou

h. l’article 5 (Trafic de substances), l’article 6 (Importation et exportation), ou l’article 7 (Production de substances) de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances.

3. Exigences relatives à la sécurité

Ce contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

4. Durée du contrat

4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au 31 mars 2016 inclusivement.

4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre période(s) supplémentaire(s) de un année (s) chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 180 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

5. Responsables

5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Renee Stephen (ou représentant)
Spécialiste en approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
Direction de l'acquisition des services professionnels
Ottawa, ON K1A 0S5

Téléphone : 819-956-6973
Télécopieur : 819-956-2675
Courriel: Renee.Stephen@tpsgc-pwgsc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

5.2 **Chargé de projet** (sera indiqué au moment de l’attribution du contrat)

Le chargé de projet pour le contrat est:

Nom*:* __________
Titre: __________
Organisation: __________
Adresse: __________

Téléphone: ___- ___- ___
Télécopieur : ___- ___- ___
Courriel : ______________

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

5.3 **Représentant de l'entrepreneur** (sera indiqué au moment de l’attribution du contrat)

6. Paiement

6.1. Limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu’à une limitation des dépenses de ______$ *(insérer le montant au moment de l’attribution du contrat)*. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

6.2 Responsabilité totale du Canada

6.2.1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ $. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

6.2.2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante :

a) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou

b) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou

c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

6.2.3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

6.3 Méthode de paiement

6.3.1 Les comptes seront payés à raison d'au plus une fois par mois, sur présentation d'une facture à la satisfaction du chargé de projet dont le nom est précisé dans les présentes. L'entrepreneur devra remettre des relevés d'heures pour justifier les heures dont il demande le paiement, s'il y a lieu.

6.3.2 Le Canada paiera comme suit l'entrepreneur pour les travaux accomplis :

a. dans le cas d'un règlement distinct du paiement final, dans le délai de trente (30) jours suivant la date de réception de la facture établie en bonne et due forme;

b. dans le cas d'un règlement final, dans le délai de trente (30) jours suivant la date de réception de la facture ou de trente (30) jours suivant la date à laquelle les travaux sont terminés, selon le dernier terme atteint;

selon le dernier terme atteint;

6.3.3 Si le Canada s'oppose au contenu de la facture d'acompte, il devra, dans les quinze (15) jours suivant sa réception, aviser l'entrepreneur de la nature de l'objection. On entend par " contenu de la demande " une demande qui contient ou à laquelle s'ajoute de la documentation à l'appui telle qu'exigée par le Canada. Si le Canada ne donne pas suite dans les quinze (15) jours, la date stipulée aux paragraphes 5a) et 5b) de la clause servira dans l'unique but de calculer l'intérêt sur les comptes en souffrance.

6.4 Clauses du guide des CCUA

A9117C (2007-11-30), T1204 - demande directe du ministère client
A9062C (2011-05-16), Règlements concernant les emplacement des Forces canadiennes

6.5 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

7. Instructions relatives à la facturation

On ne paiera les comptes qu'après avoir reçu des factures satisfaisantes accompagnées des documents de sortie voulus et des autres documents précisés dans le cadre du contrat.

Les factures doivent être établies sur le formulaire de l'entrepreneur et conformément Annexe B, paragraphe 1.5, Facturation.

8. Attestations

8.1 Conformité

Le respect des attestations et documentation connexe fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur, à fournir la documentation connexe ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

8.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l’entrepreneur

Lorsque qu’un Accord pour la mise en oeuvre de l’équité en matière d’emploi a été conclu avec RHDCC - Travail, l’entrepreneur reconnaît et s’engage à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l’Accord pour la mise en oeuvre de l’équité en matière d’emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par Ressources humaines et Développement des compétences Canada fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

8.3 Clauses du guide des CCUA

A3060C (2008-05-12), Attestation du contenu canadien

9. Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur ____________ *(inscrire le nom de la province ou du territoire précisé par le soumissionnaire dans sa soumission, s'il y a lieu)* et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

10. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

a) les articles de la convention;

b) les conditions générales 2035 (2013-06-27), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
c) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
d) l'Annexe B, Base de paiement;
e) l'Annexe C, Manquements
f) l'Annexe D, Modèle d'indice de valeur
g) l'Annexe E, Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle
h) l'Annexe F, SCD/SGAME;
i) l'Annexe G, Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global;
j) l'Annexe H, Glossaire; et
k) la soumission de l'entrepreneur datée du _______ *(inscrire la date de la soumission)*

11. Protection Valeur à Neuf (PVN) - M et E et Protection - Véhicule Personelle

L'entrepreneur doit se conformer aux exigences de protection de la valeur à neuf précisées à l'annexe E. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurances ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

12. Manipulation de renseignements personnels

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels, S.R.C. 1985, c. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la Loi. L'entrepreneur doit maintenir la confidentialité de toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée en vertu du contrat et ne doit en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire ces renseignements personnels d'une autre manière que celle prévue dans cette clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur livraison.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à la fin ou en cas de résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue en vertu du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur aux conditions ci-dessus. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir au Canada (ou au représentant autorisé du Canada) l'accès à ses locaux et à ses systèmes d'exploitation, et/ou à l'endroit où des

renseignements personnels peuvent être conservés, à tout moment raisonnable. Si le Canada découvre des lacunes pendant une vérification audit, l'entrepreneur doit les corriger immédiatement conformément aux obligations ci-dessus, à ses propres frais.

Services de déménagement d’articles ménagers

VERSION FINALE DE L’ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Annexe A – Énoncé des Travaux (EDT)

Section 1 – Généralités

1.0. Exigences générales

Cet énoncé des travaux (EDT) a pour objet la gestion et l'exécution du déménagement d'articles ménagers et d'effets personnels (AM et EP) et de véhicules personnels (VP) d'employés de l'administration fédérale (désignés ici comme étant l'expéditeur) dans la zone de service de l'Amérique du Nord continentale, à l'exclusion du Mexique, sans délais, pertes ou dommages. Les services associés à un déménagement d'AM et EP et des véhicules personnels (VP) sont la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, la pesée, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN) ou la couverture de protection des VP, la facturation et le règlement des réclamations.

1.1. Objet

Cet EDT définit les services de déménagement d'AM&EP et de VP qui doivent être fournis par l'entrepreneur.

1.2. Répartition des services de déménagement prévus

Les exigences relatives à la prestation de services de déménagement d'AM&EP et de VP varieront; par conséquent, l'entrepreneur doit consentir à ce qui suit :

a. Ce contrat n'offre pas de garantie quant au volume d'affaires.

b. Le contrat est adjugé sur une base nationale et couvre le Canada et la zone continentale des États-Unis. L'entrepreneur doit faire tous les déménagements qui lui sont assignés, quels que soient l'origine, la destination ou le poids des biens. L'entrepreneur ne peut refuser de faire un déménagement, à moins qu'il ne s'agisse d'un déménagement urgent selon la définition donnée à la règle 3 de l'appendice 1.

c. L'autorité contractante (AC) attribue des déménagements à l'entrepreneur selon la part qui lui revient dans le registre d'attribution décrit à l'Annexe D. La part initiale de l'entrepreneur établie à l'adjudication du contrat est déterminée selon le modèle de répartition des parts d'affaires. Par la suite, cette part est déterminée selon le modèle d'indice de valeur décrit à la partie l'Annexe D.

d. Le volume d'activité variera d'une région à l'autre et d'une année à l'autre selon les besoins.

e. Le moment du déménagement (hiver ou été) variera selon les besoins. Durant une année ordinaire, de 65 à 70 % des déménagements seront faits en juin, en juillet ou en août; la période de pointe se situera entre la troisième semaine de juin et la troisième semaine de juillet.

f. Tous les efforts possibles seront faits pour informer l'entrepreneur de tout changement important relativement aux services requis.

1.3. Données sur l'historique des volumes

a. Le tableau qui suit expose les volumes de déplacement du Canada pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2012 :

Historique des volumes	EF 2009-2010	EF 2010-2011	EF 2011-2012	Tarif moyen
Lots d'entreposage à long terme (ELT) (excluant 3FS)	937	760	610	769
Lots d'entreposage à long terme (ELT) (assignés à 3FS)	144	150	151	148
Total des déménagements locaux	2410	1990	1677	2026
Déménagements locaux d'AM et d'EP pendant la période d'affichage annuelle	926	843	686	818
Déménagements locaux d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	1	1	2	1
Déménagements locaux de VP seulement pendant la période d'affichage annuelle	0	0	0	0
Déménagements locaux d'AM et d'EP pendant la période de pointe	447	419	333	340
Déménagements locaux d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	1	1	4	2
Déménagements locaux de VP pendant la période de pointe	0	0	0	0
Total des déménagements sur longue distance intérieur (DLDI)	14167	13015	13401	13528
DLDI d'AM et d'EP pendant la période d'affichage annuelle	5599	5286	5733	5539
DLDI d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	906	837	911	885
DLDI de VP pendant la période d'affichage annuelle	51	78	73	67
DLDI d'AM et d'EP pendant la période de pointe	3116	2843	3234	3064
DLDI d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	1350	1209	1310	1290
DLDI de VP pendant la période de pointe	141	180	143	155
DLDI vers les endroits de 3FS	114	116	112	114
DLDI en provenance des endroits de 3FS	97	98	99	98
DLDI entre les endroits de 3FS	30	34	39	34
Total des déménagements sur longue distance aux États-Unis/transfrontaliers (DLDEUT)	463	448	512	474
DLDEUT d'AM et d'EP pendant la période d'affichage	378	357	440	389
DLDEUT d'AM et d'EP et de VP pendant la période d'affichage annuelle	108	107	131	115
DLDEUT de VP pendant la période d'affichage annuelle	0	1	1	1
DLDEUT d'AM et d'EP pendant la période de pointe	222	221	249	231
DLDEUT d'AM et d'EP et de VP pendant la période de pointe	126	119	153	133
DLDEUT de VP pendant la période de pointe	2	3	5	3
Total des envois de VP	2397	2155	2376	2309
Envois de VP pendant la période de pointe	636	596	669	634
Nombre total d'occasions d'ECR de moins de 10 jours autorisées	2506	1863	1803	2057
Nombre total d'occasions d'ECR de plus de 10 jours autorisées	235	261	311	269
Nombre total d'occasions d'ECR autorisées	809	735	830	791
Nombre total d'occasions où le temps d'attente a été autorisé	886	762	675	774

Hypothèses :
1) EF(exercice financier) fondé sur la DSD du contrat.
2) La période annuelle d'affichage est du 1er juin au 31 août.
3) La période de point est environ du 20 juin au 20 juillet.
Remarque : Toutes les données sont extraites du SCD/SGAME

1.4. Comité interministériel

Le comité interministériel (CIM) responsable des services de déménagement d'articles ménagers :

a. est l'organisme de gouvernance pour ces services;

b. est composé de trois entités, soit le ministère de la Défense nationale (MDN), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service central de déménagement (SCD), division de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Chaque entité est représentée par une personne, qui agit comme autorité ministérielle au sein du comité. Le poste de président est occupé par un membre du MDN; et

c. gère les bases de données pour ces services qui sont connues comme SCD/SGAME.

1.5. Fonctions du comité interministériel

Voici les principales fonctions de ce comité :

a. veiller à ce que les services de déménagement d'articles ménagers fournis par l'entrepreneur soient de grande qualité, fiables et conformes au contrat;

b. faire le suivi des points n'ayant pas donné pleine satisfaction à l'expéditeur et des services dont la qualité est contestée;

c. assurer l'uniformité dans la gestion et l'administration du contrat;

d. assurer la conformité avec les règlements et les normes de l'administration et de l'industrie citées dans le contrat;

e. favoriser une communication axée sur l'ouverture et la transparence avec l'entreprise de déménagement;

f. s'assurer que la répartition des parts d'affaires est effectuée en fonction du modèle de répartition des parts d'affaires et du modèle d'indice de valeur par la suite;

g. améliorer tous les aspects du cycle de déménagement d'AM&EP et de VP;

h. trouver des solutions améliorées ou novatrices d'offrir des services de déménagement.

1.6. Responsabilités du comité interministériel

Le comité doit :

a. fournir à l'entrepreneur une liste des agents de transport (AT) avec leur zone de responsabilité, leurs coordonnées complètes et le code du Service central de déménagement et du Système de gestion automatisé des meubles et effets (SCD/SGAME). Une liste mise à jour sera fournie au besoin;

b. par l'entremise des autorités ministérielles, soutenir les AT en ce qui a trait aux activités quotidiennes, à la formation et à la résolution des problèmes liés à l'interprétation ou au respect du contrat;

c. faire le suivi des cas de manquement et informer l'entrepreneur des tendances négatives pour qu'il rectifie la situation. De plus, il faut vérifier l'exactitude du

nombre de manquements signalés durant la période visée par le rapport afin de compiler les résultats de l'indice de valeur;

d. informer l'entrepreneur de toute préoccupation concernant le rendement des sous-traitants selon une analyse des cas de manquement et des tendances négatives;

e. faire le suivi de toute préoccupation mise en évidence par les résultats de l'indice de valeur ou toute autre observation pertinente, comme le rapprochement de la répartition des parts d'affaires du SCD/SGAME;

f. procéder au hasard à des vérifications de l'information que l'entrepreneur détient afin de s'assurer que les restrictions à l'égard de la protection des renseignements personnels de l'expéditeur sont respectées;

g. étudier toute objection de l'entrepreneur ou tout appel fait par celui-ci à la suite d'une décision sur un cas de manquement et y répondre;

h. fournir sur demande des éclaircissements sur les points techniques du contrat;

i. approuver la documentation fournie à l'expéditeur par l'entrepreneur;

j. tenir à jour et fournir à l'entrepreneur une copie des documents d'information à remettre avant le déménagement (sur les AM&EP et la fin de l'entreposage à long terme);

k. gérer un répertoire d'installations de pesée autorisées au Canada par le CIM. On fournira à l'entrepreneur les ajouts, les suppressions et les révisions au répertoire d'installations de pesée au fur et à mesure ainsi qu'une version à jour du répertoire chaque trimestre;

l. tenir à jour une liste des entrepôts approuvés par le CIM;

m. examiner les analyses de rentabilisation, les réclamations et autres renseignements connexes dont il est question dans la suite du présent EDT;

n. lorsqu'elles sont connues, aviser l'entrepreneur s'il existe des circonstances inhabituelles ou particulières dont il devrait être informé avant de communiquer avec l'expéditeur, ou avec son représentant désigné, ou de fournir des services sur place afin d'améliorer la prestation de services;

o. sonder les expéditeurs pour établir leur niveau de satisfaction et leurs préoccupations touchant l'expédition de leurs AM&EP ou le règlement de leurs réclamations.

1.7. Réunions du comité exécutif des SDAM

a. Le comité exécutif des SDAM est formé du président et des autorités ministérielles du CIM, de l'autorité contractante, de l'autorité en matière d'acquisition, d'un représentant du CT, ainsi que du directeur national et du président de l'entrepreneur. Les réunions se tiendront à Ottawa, ou à tout autre endroit convenant aux parties, et viseront à examiner le rendement de l'entrepreneur et à aborder tout problème soulevé. Les réunions seront présidées par le CIM. Les participants peuvent tous proposer à l'avance certains points précis à ajouter à l'ordre du jour. Le CIM se réserve le droit de tenir une assemblée générale, en présence de toutes les parties concernées, ou des réunions individuelles (c.-à-d. tenues par l'entrepreneur).

b. Ces rencontres permettent de recueillir des commentaires sur la qualité du travail en général et de cerner et de résoudre les problèmes. L'entrepreneur doit fournir un rapport sur les mesures visant l'amélioration de la qualité prises au cours de la période précédente. Si, selon le Comité, les mesures d'amélioration continue requises ne sont pas appliquées de façon appropriée ou n'ont pas l'effet souhaité, une rencontre spéciale est organisée pour en discuter.

c. Un compte rendu des discussions est préparé par le Comité et soumis à l'approbation des participants. Ce document comprend un tableau des points qui requièrent un suivi. L'entrepreneur doit faire le suivi de tous les points relevant de sa responsabilité.

d. Les réunions auront lieu trois fois par année pendant le cycle de l'indice de valeur portant sur les résultats de ce dernier et sur tout problème précis visant l'entrepreneur concerné, y compris les modifications à apporter au programme d'assurance de la qualité. Aux fins de la planification, les cycles annuels qui suivent exposent les principales étapes du processus de gestion du rendement et d'examen de l'amélioration continue :

   i. Idéalement, le 1er mercredi de juin de chaque année

   ii. Idéalement, le 1er mercredi d'octobre de chaque année

   iii. Idéalement, le 1er mercredi de février de chaque année

1.8. Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

a. fournir les services dans la langue officielle choisie par l'expéditeur (français ou anglais);

b. désigner un directeur national (voir le point 1,9 Responsabilités du directeur national de l'entrepreneur et exigences connexes), qui doit veiller à ce que l'entrepreneur se conforme aux exigences du contrat visant les services d'AM;

c. désigner un directeur national suppléant en cas d'absence imprévue du directeur national, conformément au processus de suppléance prévu dans le cadre de gouvernance et de responsabilisation de l'entrepreneur;

d. soumettre le nom d'un remplaçant au CIM pour approbation si le directeur national doit être remplacé pour un motif autre qu'une absence imprévue (voir l'alinéa 1.1.9.h). Le remplaçant doit respecter la clause Remplacement d'individus spécifiques des conditions générales fournies en référence dans les modalités du contrat;

e. fournir des services de déménagement d'AM aux expéditeurs conformément aux modalités du contrat;

f. respecter les restrictions à l'égard de la détention des renseignements personnels de l'expéditeur pendant une période plus longue que prévue;

g. assumer la responsabilité de toutes les étapes de la prestation de services de déménagement d'AM&EP sous-traités, quel que soit le prestataire des services exécutés au nom de l'entrepreneur;

h. tenir un registre de tous les manquements signalés par le Canada et vérifier l'exactitude du type et du compte de l'indice de valeur aux fins de compilation.

i. maintenir une souplesse organisationnelle suffisante pour réagir efficacement à l'évolution des niveaux d'activité et fournir des services de qualité en tout temps;

j. suivre le cadre de gouvernance et de responsabilisation fourni par l'entrepreneur avec sa soumission et aviser le CIM de tout changement;

k. fournir un code de conduite au CIM dans les 20 jours civils suivant l'adjudication du contrat. Ce code doit décrire les attentes envers les membres du personnel qui ont des contacts directs avec l'expéditeur (p. ex. qui fournissent des services à la résidence ou qui s'occupent du règlement des réclamations), et les conséquences en cas de manquement;

l. suivre et tenir à jour le code de conduite pendant la durée du contrat et aviser le CIM de tout changement;

m. finaliser le programme d'assurance de la qualité (voir la section 3 de l'annexe A) en y intégrant les recommandations du CIM aux fins d'approbation dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat (la version préliminaire de ce programme doit être fournie avec la soumission de l'entrepreneur). Un aperçu des exigences figure à l'appendice 7. Toute modification apportée au programme doit être approuvées par le CIM;

n. suivre et tenir à jour le programme d'assurance de la qualité pendant la durée du contrat pour surveiller activement la conformité aux modalités ainsi qu'évaluer la qualité et l'efficacité des services fournis dans le but de prendre des mesures correctives au besoin;.

o. fournir le nombre d'employés qualifiés nécessaires à tous les niveaux pour assurer la prestation en temps opportun des services de déménagement d'AM sous-traités;

p. veiller à ce qu'un niveau approprié d'autorité déléguée soit établi pour permettre à son personnel de tous les niveaux d'être responsable et proactif quand il doit régler des problèmes liés à un déménagement d'AM&EP et de VP;

q. prendre les mesures qui s'imposent quant à tous les éléments qui lui sont attribués dans le cadre des réunions du comité exécutif du SDAM (entre lui et le CIM), des séances de travail et des réunions des groupes de travail;

r. soumettre au CIM toute recommandation visant des modifications à la prestation des services sous la forme d'une analyse de rentabilisation, accompagnée de données et de documents justificatifs;

s. coordonner les services sous-traités avec l'AT concerné;

t. favoriser la relation directe entre ses sous-traitants et l'AT pour assurer la coordination efficace des services locaux, par exemple en matière de calendrier;

u. travailler en étroite collaboration avec l’autorité ministérielle du CIM et avec l’AT pour élaborer des solutions pratiques aux défis quotidiens que soulèvent l’atteinte et le maintien de la qualité souhaitée des services sous-traités;

v. s’assurer que les attentes de la clientèle sont comprises par son personnel afin de maintenir la grande qualité des services fournis à l’expéditeur;

w. s’assurer que son personnel et ses sous-traitants comprennent les modalités du contrat de services de déménagement d’AM et qu’ils agissent en conséquence;

x. s’assurer que les renseignements fournis par les sous-traitants sont exacts et conformes au contrat, et les approuver avant qu’ils soient soumis à l’AT ou à l’autorité ministérielle du CIM;

y. s’assurer de fournir en temps opportun des renseignements clairs, concis et complets à l’autorité ministérielle du CIM concernée en cas de préoccupation ou d’appel;

z. présenter les faits pertinents relativement à toute décision prise par les autorités ministérielles du Comité ainsi qu’une liste de l’ensemble des explications et des détails fournis subséquemment qui justifieraient une révision de la décision du président du Comité ou des autorités ministérielles de ce comité;

aa. s’assurer que l’ensemble de la documentation destinée à l’expéditeur est préalablement soumise à l’approbation du CIM. Le CIM prendra au moins 20 jours ouvrables pour examiner la documentation. Il est à noter que la documentation comprend les formulaires de réclamation, les lettres de réclamation, etc.;

bb. présenter l’inspection initiale et les mises à jour annuelles concernant l’entrepôt au CIM;

cc. s’abstenir d’interroger formellement l’expéditeur sur les services qu’il lui a fournis. Des processus intégrés à l’indice de valeur établi par le CIM servent à sonder les préoccupations de l’expéditeur. L’entrepreneur peut toutefois demander verbalement à l’expéditeur s’il est satisfait des services fournis.

1.9. Responsabilités du directeur national de l’entrepreneur et exigences connexes

Le directeur national de l’entrepreneur doit :

a. détenir l’autorité lui permettant de représenter l’entrepreneur et de prendre des décisions en son nom relativement aux services de déménagement d’AM;

b. assister aux rencontres planifiées ou organisées par le CIM;

c. assister aux rencontres entre le CIM et l’entrepreneur (habituellement, 3 rencontres sont prévues par période de 12 mois). Chaque rencontre comprend une séance de travail entre le CIM et l’entrepreneur;

d. prendre les mesures dont la responsabilité lui a été attribuée pendant les rencontres entre lui et le CIM, les séances de travail et les réunions des groupes de travail;

e. présenter au CIM toute recommandation de modifications ou d’ajouts aux points à l’ordre du jour dans les 45 jours civils précédant la tenue des réunions du comité exécutif du SDAM (voir le point 1.7 d);

f. s’assurer que ces analyses de rentabilisation fournissent des preuves irréfutables justifiant la modification proposée pour convaincre le CIM que celle-ci est dans l’intérêt de toutes les parties concernées. Le CIM se réserve le droit de refuser toute modification ou révision recommandée ou de la commenter;

g. valider l’exactitude, l’exhaustivité et la clarté des renseignements fournis à l’autorité ministérielle du CIM;

h. assurer personnellement la surveillance et le suivi de toute situation inhabituelle qui justifie une attention particulière étant donné l’importance de la perte, des dommages ou des préoccupations qui pourraient en découler, et fournir rapidement un rapport sur la situation à l’autorité ministérielle du CIM.

i. aviser le CIM en temps voulu si le directeur national n’est pas disponible, quelle que soit la raison (remplacement, congé de maladie, jour férié, etc.).

Section 2 – Étendue de travaux

2.0. Exigences générales

L'entrepreneur doit planifier et gérer toutes les étapes du déménagement d'AM&EP et de VP prévues dans l'étendue des travaux du contrat comme suit :

a. Heures de travail : L'entrepreneur doit coordonner le déménagement d'AM et EP et de VP et aider le CIM, l'AT et l'expéditeur entre 8 h et 16 h (fuseau horaire de l'AT), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement du Canada. Il doit faire preuve de souplesse, c'est-à-dire rencontrer au besoin l'expéditeur à l'extérieur des heures indiquées ci-dessus.

b. Moyens de communication et temps de réponse :

   i. fournir des services téléphoniques, de télécopie et de courriel destinés au bureau de l'entrepreneur afin de permettre l'accès aux systèmes du SCD/SGAME, de l'expéditeur et des agents de transport;

   ii. accuser réception des messages ou y répondre, y compris ceux qui concernent le SCD/SGAME, dans un délai de 60 minutes entre 8 h et 16 h (heure de l'AT).

c. Protection des AM et des EP

   L'entrepreneur doit :

   i. prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les AM et les EP contre des dommages ou la perte;

   ii. utiliser l'équipement de manutention approprié pour déplacer et charger les AM et les EP;

   iii. protéger les AM et les EP contre la pluie, la neige, le soleil et le vol en tout temps.

d. Protection de la résidence : L'entrepreneur doit protéger la résidence des dommages causés par inadvertance. Il doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des biens endommagés par sa faute à la résidence du point d'origine et à la résidence du point de destination (p. ex. éraflures sur un plancher de bois franc, dommages causés par l'eau quand l'entrepreneur débranche une laveuse ou un autre appareil branché à une conduite d'eau, dommages à un mur peint). Cela s'applique aussi à toute résidence adjacente à l'endroit où l'entrepreneur a causé les dommages. Les réclamations pour ce type de dommages doivent être traitées rapidement, de la manière suivante :

   i. Dommages à la résidence du point d'origine : L'entrepreneur doit obtenir les coordonnées du nouveau propriétaire, s'il y a lieu, pour prendre les arrangements nécessaires afin de faire réparer ou de remplacer les biens endommagés dans les 10 jours ouvrables suivant la date du rapport.

   ii. Dommages à la résidence du point de destination : L'expéditeur doit présenter une réclamation distincte de la réclamation propre aux AM et EP pour tout dommage. Cette réclamation doit être présentée dans les 7 jours civils précédant la date de livraison. Elle sera ensuite traitée et réglée par l'entrepreneur dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle les dommages ont été signalés.

2.1. Exigences imposées à l’entrepreneur relativement à l’expéditeur

L’entrepreneur doit :

a. s’assurer que les services sont fournis dans la langue officielle choisie par l’expéditeur;

b. fournir les documents imprimés dans la langue officielle choisie par l’expéditeur;

c. fournir à l’expéditeur une copie des documents signés;

d. s’assurer que les services liés à la consultation préalable au déménagement, au préemballage et à l’emballage, au chargement, au déchargement et au déballage ne commencent pas avant 8 h et ne se terminent pas après 2000 h et qu’ils ont lieu du lundi au samedi (et non la fin de semaine ni un jour férié). La livraison ou le déballage pendant un jour férié peuvent être autorisés à l’avance par l’AT seulement si l’expéditeur et l’entrepreneur y consentent, et du moment où il n’y a pas de coût additionnel pour le Canada;

e. commencer un service seulement s’il peut être terminé à 2000 h le jour même;

f. confirmer auprès de l’expéditeur, au moins 24 heures avant la prestation des services, l’heure exacte à laquelle les services de préemballage, d’emballage, de chargement, de déchargement et de déballage seront rendus;

g. respecter les heures convenues par les deux parties;

h. aviser sans tarder l’expéditeur de tout retard de plus d’une heure. Le retard total ne doit pas dépasser de plus de quatre heures l’heure convenue;

i. aviser l’expéditeur sans tarder quand des AM, des EP ou un VP ont été perdus ou ont été endommagé.

2.2. Exigences imposées à l’entrepreneur relativement à l’agent de transport

L’entrepreneur doit :

a. aviser sans tarder l’AT quand des services ne peuvent être fournis entre 8 h et 19 h 30 afin que les mesures nécessaires soient prises.

b. aviser sans tarder l’AT par téléphone et ensuite par écrit (dans les 24 heures qui suivent) de tout incident important et de toute interruption de service, y compris des mesures d’atténuation et de corrections prises. Sont considérés comme des incidents majeurs :

    i. un accident routier avec blessures, pertes et dommages;

    ii. une défaillance majeure relative à l’automatisation (avec retard de 12 heures ou plus);

    iii. une entrée par infraction avec ou sans vol d’AM et d’EP;

    iv. tout incident important visant l’expéditeur, par exemple une altercation, un vol ou un grave désaccord;

    v. un bris mécanique (avec retard de 24 heures ou plus);

vi. une perte ou des dommages importants liés à une résidence, à un bien, à des AM, à des EP ou à des VP.

2.3. Exigences imposées à l'entrepreneur relativement aux autorités ministérielles du Comité interministériel

L'entrepreneur doit :

a. avoir un plan d'urgence pour satisfaire aux exigences en matière de services dans des situations particulières comme un déménagement où l'ensemble des biens à expédier dépasse la normale; la perte d'employés ou de sous-traitants essentiels; l'arrêt des activités d'un sous-traitant; et tout autre facteur qui pourrait avoir des répercussions négatives sur la prestation des services;

b. aviser sans tarder l'autorité ministérielle du CIM lorsqu'un incident important survient ou quand la valeur des dommages aux AM, aux EP ou aux VP est inconnue.

2.4. Demandes de déménagement

a. Le Canada aura recours au SCD et au SGAME pour communiquer les exigences relatives à l'expédition des AM et EP (y compris l'ELT) et des VP à l'entrepreneur. Ces systèmes servent de registres officiels. Le SCD de TPSGC et la GRC utilisent le SCD, et le MDN, le SGAME; ces deux systèmes sont décrits à l'annexe F. Ces deux systèmes appelés collectivement dans les présentes « SCD/SGAME. Les messages de l'entrepreneur envoyés par ces systèmes le sont de façon indirecte et sont protégés par un pare-feu.

b. Les demandes de déménagement sont communiquées électroniquement par le SCD/SGAME. Dans les 60 minutes qui suivent la réception d'un message, l'entrepreneur doit entrer la date et l'heure de réception de la demande de déménagement. Il doit aussi accuser réception de la demande et de toute modification subséquente. Les ministères représentés au CIM font de même.

c. En cas de défaillance du SCD/SGAME, la transmission des demandes de déménagement et des modifications se fera par courriel ou par télécopie. L'entrepreneur doit respecter les délais de communication électronique décrits à l'article 2 de l'Annexe A.

d. La date à laquelle le service est demandé (DSD) est précisée dans la demande de déménagement. L'entrepreneur peut demander à l'AT qu'une DSD soit modifiée lorsque cela est jugé nécessaire (avec justification). Cette demande doit être soumise par courriel au moins 5 jours ouvrables avant la DSD originale.

e. L'entrepreneur doit fournir l'estimation du poids et le Guide du temps requis (GTT) de la demande de déménagement dans le SCD/SGAME au plus tard 7 jours ouvrables après la réception de la demande de déménagement.

f. Le CIM se réserve le droit d'assigner manuellement une demande de déménagement dans le SCD/SGAME pour réaliser des économies, pour assurer la coordination optimale du déménagement ou pour fournir un service de qualité à l'expéditeur. Par exemple,

i. lorsqu'un expéditeur a besoin d'un déménagement longue distance et d'un déménagement local pour l'entreposage d'articles à long terme, le déménagement

longue distance est assigné par le SCD/SGAME, et le déménagement local est assigné manuellement au même entrepreneur; et

ii. lorsqu'un déménagement longue distance ou local est requis pour livrer des articles entreposés à long terme, il est assigné manuellement à l'entrepreneur responsable des lots entreposés;

2.5. Consultation préalable au déménagement

Cette consultation est habituellement la première rencontre en personne entre l'entrepreneur et l'expéditeur. C'est à cette occasion que commence le processus d'expédition des AM et EP ou des VP du point de vue de l'expéditeur. La détection des écueils potentiels à cette étape peut prévenir ou limiter les problèmes au moment du déménagement. L'entrepreneur doit :

a. au plus tard 5 jours ouvrables après la réception de l'ordre de déménagement dans le cas d'un déménagement régulier, ou 2 jours ouvrables après pour un déménagement urgent :

   i. tenir une consultation préalable au déménagement en personne à la résidence de l'expéditeur;

   ii. tenir la consultation préalable au déménagement par téléphone quand le point d'origine du déménagement n'est pas facilement accessible par une route praticable en tout temps (taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services [GAMS 3PS]). Voir la liste figurant à l'appendice 8.

b. obtenir l'approbation de l'AT pour repousser la consultation préalable au déménagement si le délai imparti ne peut être respecté et qu'une autre date convient à l'expéditeur;

c. fournir à l'expéditeur les documents d'information qui doivent être remis préalablement au déménagement et les passer en revue avec lui pour s'assurer qu'il comprend bien le processus;

d. transmettre sans tarder ces documents à l'expéditeur par courriel ou par messagerie pour les passer en revue avec lui pendant la consultation téléphonique si ce type de consultation est choisi selon le sous-alinéa 2.5.a.ii.;

e. aviser l'expéditeur qu'un accès complet aux AM et EP est nécessaire entre 8 h et 16 h pour qu'une évaluation précise puisse être réalisée;

f. aviser sans tarder l'AT pour prendre les mesures nécessaires si, selon l'entrepreneur, une consultation préalable au déménagement complète et précise est impossible. Cela comprend notamment les cas flagrants d'accumulation d'objets par l'expéditeur;

g. aviser l'expéditeur des articles qui ont été déterminés pendant la consultation préalable au déménagement comme étant inadmissibles, qui sont acceptés en quantités limitées ou qui doivent être préparés par l'expéditeur en vue du déménagement

h. expliquer en détail la couverture et les limites de la PVN ou la couverture de protection des VP à l'expéditeur afin qu'il sache ce qui est couvert. Au minimum, il faut expliquer ou fournir ce qui suit à l'expéditeur :

   i. les limites de la couverture;

   ii. la possibilité d'une couverture supplémentaire et le coût afférent, au besoin;

   iii. toutes les exclusions pertinentes (devises, bijoux, etc.);

   iv. toute exigence spéciale en ce qui concerne les articles de grande valeur, par exemple les œuvres d'art, les bijoux et les appareils photo;

   v. les instructions sur le dépôt d'une réclamation;

   vi. les échéances contractuelles pour le dépôt des réclamations;

   vii. les coordonnées du service des réclamations de l'entrepreneur;

   viii. l'obligation pour l'expéditeur de ne déposer qu'une seule réclamation, sauf en cas de circonstances atténuantes;

   ix. que la signature de cette liste et du certificat de déballage ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages liés à un article emballé même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;

i. obtenir la signature de l'expéditeur pour confirmer la réception de l'information sur la couverture et les modalités de la PVN des VP;

j. l'exigence selon laquelle l'entrepreneur doit aider l'expéditeur pendant le déchargement pour s'assurer que les exceptions, comme la perte ou les dommages évidents, sont notées sur la feuille d'inventaire;

k. fournir à l'expéditeur une liste des articles et appareils importants qui doivent être préparés et certifiés avant ou pendant le dernier jour d'emballage. À ces fins, l'expéditeur doit être avisé qu'il doit s'assurer que ces articles et appareils importants sont facilement accessibles et fournir les dispositifs d'immobilisation sur demande le jour du chargement; fournir le poids estimatif des AM et EP ou les détails concernant l'expédition des VP au SCD/SGAME;

l. fournir à l'expéditeur une estimation générée électroniquement du poids de l'ensemble des articles contenus dans chaque pièce (ci-après appelée « estimation du poids avant le déménagement »), de préférence au moment de la consultation, mais au plus tard le jour ouvrable suivant. Cette estimation du poids avant le déménagement doit être fait pièce par pièce. Elle a pour but de décrire chaque meuble et de fournir le nombre estimatif de boîtes (mesure métrique), le poids estimatif des AM et EP par pièce, le poids total estimatif des AM et EP et le temps de transport requis selon le Guide du temps requis pour le transport (GTT) fourni à l'annexe C de la partie 1;

m. utiliser la feuille d'inventaire pré imprimée afin de déterminer le poids estimatif pré-déménagement utilisé le jour du chargement. Le CIM exige que l'entrepreneur prépare des listes d'inventaires exactes. Par conséquent, les suppressions ou ajouts faits à la main à ces listes ne pourront dépasser l'équivalent de 10 % du contenu de la

liste. Les ajouts faits à la main doivent être lisibles et comprendre une description exacte des articles, et les suppressions doivent être clairement indiquées;

n. entrer une estimation du poids dans le SCD/SGAME :

    i. au plus tard 7 jours ouvrables après la réception d'une demande de déménagement ordinaire;

    ii. au plus tard deux jours ouvrables avant le chargement dans le cas d'un déménagement urgent;

o. communiquer sans tarder avec l'AT par téléphone ou courriel quand le poids estimatif dépasse la limite indiquée dans la demande de déménagement;

p. s'assurer que l'expéditeur sait que s'il retire des AM ou des EP de la liste après la consultation préalable au déménagement, il doit en aviser l'entrepreneur pour que le poids estimatif soit modifié avant la DSD. L'entrepreneur doit entrer le nouveau poids estimé dans le SCD/SGAME et en informer l'expéditeur au plus tard le prochain jour ouvrable;

q. informer immédiatement l'AT lorsque l'expéditeur désire ajouter des AM et EP à l'envoi après la consultation préalable au déménagement. L'AT fournira l'autorisation au cas par cas.

2.6. Préemballage et emballage

Les services d'emballage comprennent l'emballage des AM et EP, la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers, le démontage du mobilier ou d'autres articles aux fins d'emballage adéquat, l'inspection de toute boîte emballée par l'expéditeur (pour les articles non admissibles) et la mise en caisse d'articles si l'entrepreneur le juge nécessaire. Tout contenant emballé par l'expéditeur peut être réemballé par l'entrepreneur. Toutefois, si l'entrepreneur décide de ne pas réemballer un contenant, il demeurera responsable des articles contenus dans celui-ci. L'entrepreneur doit:

a. s'assurer que la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers importants en vue de leur expédition sont terminées avant l'emballage, comme l'exige la règle 5 de l'Appendice A;

b. offrir des services d'emballage conformément à l'appendice 4 et selon les modalités décrites dans le programme d'assurance de la qualité. Cela comprend les greniers et les vides sanitaires dans les logements familiaux situés à Borden et à Kingston;

c. exécuter les services d'emballage et de chargement la veille du jour de la DSD;

d. obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services de préemballage dans le cas de biens de plus de 14 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. Le préemballage ne doit pas être fait plus de 10 jours ouvrables avant la date à laquelle le service est demandé (DSD) au cours de la période active des affectations ou de 5 jours ouvrables avant ladite date en dehors de cette période. L'entrepreneur doit aviser l'expéditeur qu'il a obtenu l'autorisation de l'AT et il ne doit pas préemballer un article qui empêcherait l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui a été désigné comme essentiel à la vie quotidienne;

e. établir la date et les heures de préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation préalable au déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la DSD.

2.7. Chargement

Le chargement comprend le levage, l'abaissement, l'arrimage et l'obtention des permis de stationnement, au besoin. L'entrepreneur doit :

a. obtenir l'approbation de l'AT pour exécuter les services d'emballage et de chargement le jour de la DSD pour les chargements d'un poids estimatif de 4 000 lb ou moins;

b. obtenir l'approbation de l'AT pour fournir des services de préchargement le jour précédant la DSD pour les chargements dont le poids estimatif est supérieur à 4 000 lb, ou lorsque jugé nécessaire. L'approbation de l'AT obtenue, l'entrepreneur doit en aviser l'expéditeur et effectuer tous les services d'emballage avant le pré chargement;

c. procéder à un seul ramassage d'AM et d'EP, fait à la résidence principale située à l'adresse d'origine;

d. aviser l'AT lorsqu'il laisse une remorque à la résidence de l'expéditeur en vue du chargement;

e. démonter le mobilier et les autres articles qui doivent l'être (à moins qu'ils ne soient expressément exclus en vertu d'autres dispositions, comme les berceaux);

f. étiqueter et préparer les AM et les EP, avec la participation de l'expéditeur, en utilisant la liste d'inventaire pré imprimée;

g. placer toute arme à feu emballée dans une partie accessible de la remorque pour en faciliter l'inspection par un douanier ou tout autre représentant de l'administration;

h. placer tous les AM et EP à l'intérieur du fourgon. Il est strictement interdit d'attacher des effets quelconques à l'extérieur du véhicule (p. ex, dans un hayon arrière);

i. fournir à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire des biens, qui doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur;

j. enlever tout matériel d'emballage non utilisé et tout autre débris de la résidence de l'expéditeur;

k. signer et dater le connaissement, et le faire signer par l'expéditeur.

2.8. Confirmation du poids réel des articles ménagers et des effets personnels

L'entrepreneur doit :

a. s'assurer que le réservoir du véhicule est plein avant la pesée. Une indemnité pouvant atteindre 20 gallons (92 litres) peut être versée pour compenser la contraction du carburant dans le réservoir et pour le carburant brûlé pendant le trajet entre l'installation de pesée et la résidence. Sur demande, l'entrepreneur devra prouver que les réservoirs sont pleins en fournissant les pièces justificatives et en permettant un examen visuel;

b. s'assurer que le reçu pour le plein d'essence avant la pesée et le billet de pesée sont à portée de main et peuvent être présentés à tout moment pendant le chargement, le transport et le déchargement. En l'absence de reçus de plein en carburant au moment de l'inspection, il faudra les fournir à l'AT dans un délai de 15 jours;

c. s'assurer que la différence entre le poids estimatif et le poids réel se situe dans les limites permises (voir l'Appendice 2);

d. s'abstenir de peser les chargements qui seront envoyés par avion, parce que le poids évalué par le tiers fournisseur de service sera considéré comme le poids réel;

e. communiquer avec l'AT pour obtenir la confirmation que le poids présumé peut être utilisé, conformément à l'alinéa 12.2 de la Règle 12 de l'Appendice A, quand il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 50 milles du point d'origine;

f. respecter les exigences de pesée suivante lorsque les services d'un tiers fournisseur de service, tel que décrit à la règle 15, sont requis:

   i. accepter le poids réels fourni par le tiers fournisseur de service lorsque le mode de transport est l'avion; ou

   ii. peser les envois au point de transfert des AM et EP de l'entrepreneur au tiers fournisseur de service, ou vice versa lorsque les services fournis par le tiers sont le bateau ou le train.

2.9. Répertoire des installations de pesée autorisées

a. Les critères d'autorisation d'une installation de pesée sont les suivants :

   i. elle doit être certifiée par la province chaque année;

   ii. elle doit générer des billets de pesage sur lesquels figurent les renseignements énoncés à l'alinéa 2.9 b;

b. Le Canada tiendra un répertoire des installations de pesée autorisées au Canada et encourage l'entrepreneur à lui fournir tout renseignement susceptible de l'aider à tenir ce répertoire à jour. Une version entièrement mise à jour du répertoire des installations de pesée autorisées au Canada sera fournie chaque trimestre jusqu'à ce qu'une version du SCD/SGAME soit disponible. Voici les renseignements sur les installations de pesée qui y seront notés :

   i. nom de l'installation de pesée;

   ii. adresse;

   iii. numéro de téléphone;

   iv. numéro de télécopieur;

   v. jours et heures d'ouverture;

   vi. coût de la pesée;

   vii. type de balance;

   viii. type de billet délivré;

   ix. installation de pesée avec personnel ou sans personnel;

x. autres commentaires.

2.10. Critères d'autorisation des installations de pesée et exigences relatives aux documents de pesage

L'entrepreneur doit :

a. s'assurer que tous les renseignements ci-dessous sont inscrits de façon lisible sur le billet de pesée :
   i. le nom de l'expéditeur;
   ii. le nom et l'adresse de l'installation de pesée;
   iii. le nom du chauffeur;
   iv. la tare et le poids brut;
   v. l'heure et la date de la pesée;
   vi. la signature électronique ou manuscrite du contrôleur de pesée;
   vii. le numéro de la demande de déménagement.

b. éviter les installations de pesée qui délivrent des billets manuscrits, sauf si aucune installation de pesée autorisée au point d'origine ou au point de destination ne délivre de billets imprimés. Si le seul service de pesée autorisé offert au point d'origine est un service qui délivre des billets manuscrits, l'entrepreneur doit veiller à ce que tous les renseignements énoncés à l'alinéa 2.10 soient notés sur le billet; et

c. l'installation de pesée est en mesure d'accueillir la pleine longueur du convoi.

2.11. Pesée au point d'origine

L'entrepreneur doit :

a. sauf indication contraire, s'assurer que les chargements sont pesés avec exactitude, comme suit :
   i. à une installation de pesée autorisée située dans un rayon de 50 milles du point d'origine;
   ii. avec le même tracteur et la même remorque;
   iii. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures avant la DSD;
   iv. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures après la DSD;
   v. de façon à obtenir la tare et le poids bruts à la même installation. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les heures d'ouverture de l'installation de pesée choisie lui permettent de satisfaire aux deux exigences de pesée;
   vi. lors de la livraison d'un lot mis en ELT auquel l'expéditeur a accédé;
   vii. lorsque date du chargement tombe un vendredi, l'entrepreneur devra faire calculer la tare et le poids brut par une agence de pesage ouverte après le chargement, le

vendredi ou le samedi. S'il n'y a pas d'agence de pesage ouverte à la fin du chargement ou le samedi, l'entrepreneur est autorisé à faire calculer le poids brut et la tare au point de destination, comme indiqué à l'alinéa 2.12.

b. communiquer immédiatement avec l'AT par téléphone si le poids net obtenu (poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement ou s'il soupçonne qu'une balance fournit un poids incorrect.

2.12. Pesée au point de destination

L'entrepreneur doit :

a. faire peser le chargement au point de destination s'il n'y a pas d'installation de pesée autorisée dans un rayon de 50 milles du point d'origine;

b. veiller à ce que les chargements soient pesés avec exactitude, comme suit :

i. à une installation de pesée autorisée située dans un rayon de 50 milles du point de destination;

ii. en utilisant le même tracteur et la même remorque;

iii. de façon à obtenir le poids brut pas plus de 24 heures avant la livraison directe à domicile (LDD);

iv. de façon à obtenir la tare pas plus de 24 heures après la LDD;

v. de façon à ce que le poids brut et la tare soient pesés à la même installation. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les heures d'ouverture de l'installation de pesée choisie lui permettent de satisfaire aux deux exigences de pesée.

c. communiquer immédiatement avec l'AT si le poids net obtenu (poids brut moins la tare) dépasse la limite de poids indiquée dans la demande de déménagement ou s'il soupçonne qu'une balance fournie un poids incorrect.

2.13. Reprise de la pesée exigée par le Canada

a. L'entrepreneur doit reprendre la pesée d'un chargement avant sa livraison :

i. à la demande du Canada;

ii. lorsque l'entrepreneur soupçonne qu'une balance fournit un poids incorrect.

b. L'entrepreneur doit soumettre les billets de pesée originaux pour chaque pesée.

c. Si l'entrepreneur utilise deux installations de pesée différentes, le Canada appliquera la norme de tolérance pondérale suivante : 250 livres pour un poids net de reprise jusqu'à 6 000 livres inclusivement, ou 4 pour cent du poids net de reprise au-dessus de 6 000 livres.

2.14. Transport

Le transport des AM et des EP comprend le transport routier (déménagements sur longue distance et locaux) du chargement du point d'origine au point de destination et inclut l'utilisation de traversiers publics et de navettes. L'entrepreneur doit :

a. utiliser un tracteur et une remorque conformes aux exigences citées à l'appendice 6;

b. assurer l'acheminement, le chargement, le ramassage et la livraison rapides et sécuritaires des chargements d'AM et EP, conformément au Guide du temps requis pour le transport (GTT) fourni à l'appendice 3.

2.15. Entreposage

L'entrepreneur doit s'assurer que :

a. les AM et les EP sont entreposés dans des installations d'entreposage autorisées par le CIM;

b. le Canada a accès en tout temps à un entrepôt ou aux lots entreposés à long terme aux fins d'inspection;

c. l'espace d'entreposage disponible est suffisant pour les besoins d'entreposage associés au contrat;

d. les installations d'entreposage respectent les exigences minimales en matière d'entreposage, et le processus d'approbation du CIM pour l'utilisation des installations d'entreposage, décrit à la Règle 18.

2.16. Entreposage en cours de route

L'entreposage en cours de route (ECR) est l'entreposage à court terme au point de destination qui est requis lorsque le chargement des AM et EP ne peut être reçu à la résidence de destination de l'expéditeur. Par ECR, on entend l'entreposage des AM et EP au point de destination dans un entrepôt ou dans le fourgon. Pour les déménagements dont les points d'origine et de destination se trouvent à une distance de 300 milles ou moins l'une de l'autre, l'entrepreneur peut demander une approbation d'ECR à l'origine. Les limites de l'entreposage en cours de route ne peuvent en aucun cas être remises en question auprès de l'expéditeur étant donné que la politique à l'égard des déménagements d'une résidence à une autre doit être respectée dans son intégralité.

a. Conditions préalables à l'autorisation d'ECR: L'entrepreneur doit ne doit demander une autorisation d'ECR que lorsque les conditions préalables ci-dessous ont été respectées :

   i. la totalité du chargement est arrivée au point de destination;

   ii. le temps minimal requis pour le transport est écoulé;

   iii. l'entrepreneur est en mesure de livrer le chargement dans le délai prescrit à l'alinéa 2.1.d.

b. Autorisation d'ECR: L'entrepreneur doit :

   i. obtenir l'autorisation de l'AT avant d'entreposer les AM et les EP en cours de route. La demande d'autorisation doit indiquer :

      1. le nom de l'entrepôt choisi et le code correspondant, le cas échéant, ou le lieu d'entreposage de la remorque;

      2. la date à laquelle les AM et les EP seront entreposés en cours de route.

   ii. aviser l'AT et l'expéditeur une fois les AM et EP entreposés.

c. Retrait des AM et des EP de l'ECR:

i. L'entrepreneur doit obtenir une autorisation de l'AT avant de retirer les AM et les EP du lieu d'ECR approuvé.

ii. Pour les livraisons à partir du lieu d'ECR, l'AT doit aviser l'entrepreneur au moins deux jours ouvrables avant la date de livraison demandée; et

iii. Les livraisons à partir du lieu d'ECR dont la date de livraison demandée tombe les trois derniers jours ouvrables de juin, juillet, ou août doivent être reportées au deuxième jour ouvrable du mois suivant.

2.17. Entreposage à long terme

L'entreposage à long terme (ELT) est habituellement requis lorsqu'un expéditeur déménage dans un lieu visé par une limite de poids et où il ne peut déménager qu'une partie de ses AM et EP. Le reste de ses AM et EP doit donc être entreposé à long terme au point d'origine à l'entrepôt le plus proche.

a. Livraison à un lieu d'ELT: L'entrepreneur doit :

i. indiquer dans le SCD/SGAME l'emplacement de l'entrepôt choisi, le code d'entrepôt correspondant, le poids de la pesée, et la date à laquelle les AM et EP ont été mis en ELT;

ii. tenir à jour un répertoire de tous les lots d'AM et d'EP mis en ELT et de leur emplacement.

b. Changements aux lots en ELT: L'entrepreneur doit :

i. obtenir l'autorisation de l'AT avant de donner accès à l'expéditeur aux lots en ELT;

ii. aviser immédiatement l'AT de tout changement dans le poids d'un lot en ELT;

iii. Peser un envoi avant la livraison lorsque l'expéditeur à accédé au lot en ELT.

c. Livraison à partir d'un lieu d'ELT:

i. Lorsqu'une demande de déménagement est créée pour une livraison à partir d'un lieu d'ELT, l'entrepreneur responsable des lots doit s'en charger;

ii. La DSD correspond à la date à laquelle les articles sont chargés dans le fourgon et au moment où débute le calcul du temps requis pour le transport. Par conséquent, le délai minimal de LDD est de deux jours après la DSD.

d. Transfert de lots mis en ELT : L'entrepreneur doit s'assurer que :

i. l'autorité ministérielle du CIM est avisée au moins 30 jours civils avant le transfert des lots mis en ELT;

ii. l'approbation de l'AT est obtenue avant de transférer des lots mis en ELT de l'entrepôt approuvé;

iii. les lots mis en ELT sont transférés sous la supervision d'un représentant du CIM;

iv. tout coût associé au transfert des lots mis en ELT est assumé par l'entrepreneur;

v. l'entrepreneur demeure responsable de toute perte ou de tout dommage subis pendant le transfert;

vi. le ou les expéditeurs sont informés par écrit des coordonnées du nouvel entrepôt.

2.18. Livraison et déchargement

a. Autorisation de livraison: L'entrepreneur doit communiquer avec l'AT pour obtenir des instructions de livraison une fois la totalité du chargement d'AM et d'EP arrivée au point de destination. Si la livraison est possible, une autorisation de LDD sera donnée (habituellement dans les trois heures).

i. L'entrepreneur peut demander que la LDD soit préalablement autorisée pour faciliter le déménagement porte à porte si les conditions ci-dessous sont respectées :

1. L'AT confirme la disponibilité de la nouvelle résidence et l'heure à laquelle l'expéditeur pourra y être;
2. L'entrepreneur confirme la date et l'heure de livraison auprès de l'AT;
3. La date de livraison est respectée.

ii. L'entrepreneur peut demander s'il peut livrer le chargement avant la date minimale fixée si l'expéditeur est prêt à recevoir la livraison et que cela n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le Canada. Une fois l'autorisation donnée par l'AT, la date de livraison doit être respectée.

b. Livraison: L'entrepreneur doit :

i. livrer les AM et les EP en une seule fois, à l'adresse de destination de la résidence principale;

ii. aviser l'AT lorsqu'il laisse une remorque à la résidence de l'expéditeur en vue du déchargement;

iii. décharger et placer les AM et les EP dans les bonnes pièces, selon la liste d'inventaire ou les directives de l'expéditeur;

iv. monter le mobilier et les autres articles qu'il a démontés au point d'origine;

v. préparer les articles et les appareils ménagers importants en vue de leur utilisation, comme l'exige la règle 5 de l'appendice 1;

vi. aider l'expéditeur à noter tout dommage visible ou toute perte sur la liste d'inventaire avant que ce dernier ne la signe pour confirmer la réception des AM et des EP;

vii. indiquer immédiatement les boîtes endommagées sur la liste d'inventaire;

viii. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la liste d'inventaire ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison;

ix. signer et dater le connaissement, et le faire signer par l'expéditeur.

2.19. Déballage

Les services de déballage comprennent le déballage des AM et des EP, la certification des articles et des appareils, la sortie des caisses et l'enlèvement de tout matériel ou débris d'emballage. L'entrepreneur doit :

a. commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant le déchargement;

b. déballer le contenu des cartons à porcelaine, des cartons et des caisses à une vitesse qui permet à l'expéditeur de suivre l'opération sans être bousculé. L'entrepreneur doit accorder à l'expéditeur assez de temps pour qu'il puisse ranger les articles à mesure qu'ils sont déballés;

c. enlever le matériel et les contenants d'emballage de la résidence une fois le déballage terminé.

d. effectuer de nouveau la certification des articles et appareils ménagers importants. Pour les petits chargements qui sont livrés et déballés la même journée, l'entrepreneur peut effectuer la certification 24 heures après la livraison afin de permettre aux appareils ménagers de s'acclimater et de se stabiliser.

e. s'il n'a pas pu tout ramasser, revenir terminer ce service dans les cinq jours ouvrables suivant le déballage. Si l'expéditeur n'a pas protégé le matériel d'emballage et les boîtes vides des intempéries, ce service peut lui être refusé;

f. Si l'expéditeur refuse les services de déballage, l'entrepreneur n'est pas responsable de l'élimination du matériel d'emballage et des boîtes vides.

2.20. Documents sur le déballage

a. Formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » : L'entrepreneur doit aider l'expéditeur à noter les pertes ou les dommages sur le formulaire « PERTE/ DOMMAGE – ARTICLES EMBALLÉS » approuvé par le CIM. L'entrepreneur doit remettre à l'expéditeur un exemplaire dûment rempli, signé et daté du formulaire.

b. Certificat de déballage : L'entrepreneur doit demander à l'expéditeur de signer et de dater le certificat de déballage approuvé par le CIM une fois que le déballage a été fait à sa satisfaction. L'entrepreneur doit remettre à l'expéditeur un exemplaire dûment rempli, signé et daté du formulaire.

2.21. Services d'expédition de véhicule personnel

L'entrepreneur doit gérer les services et les activités d'expédition de VP.

a. Un VP en mauvais état ne doit pas être expédié aux frais du Canada. Si l'entrepreneur a des doutes sur l'état de fonctionnement du VP, il doit en informer l'AT. L'AT discutera de la situation avec l'expéditeur, qui devra fournir à l'entrepreneur une copie d'un certificat d'inspection de sécurité provincial ou territorial valide. L'entrepreneur ne peut refuser d'expédier un VP en bon état de marche uniquement en raison de son âge;

b. L'entrepreneur doit assurer le transport rapide et sécuritaire des VP, conformément au GTT fourni à l'Appendice 5;

c. L'entrepreneur peut choisir d'expédier un VP avec le fourgon d'AM et EP. Le cas échéant, le poids des AM et EP doit être déterminé comme suit :

   i. soustraire le poids du VP indiqué dans le *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* du poids réel du chargement; ou

   ii. peser le chargement d'AM et d'EP avant de charger le VP.

d. <u>Communication préalable au déménagement</u> : L'entrepreneur doit :

   i. communiquer avec l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les deux jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement urgent pour confirmer les renseignements sur le VP et aviser l'expéditeur du nettoyage prévu aux fins d'inspection et des documents exigés, puis coordonner le ramassage du VP;

   ii. entrer dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les cinq jours civils suivant la DSD. Ces renseignements sont le nom du transporteur, le nom et le numéro de téléphone de la personne ressource, les dates de ramassage et de livraison ainsi que tout autre renseignement pertinent;

   iii. remettre à l'expéditeur la trousse d'information *Transport des véhicules personnels* approuvée par le CIM;

   iv. informer l'expéditeur pendant la consultation préalable au déménagement des articles qui doivent être retirés du VP et de toute tâche dont doit se charger l'expéditeur afin de préparer les véhicules pour leur expédition;

   v. communiquer avec l'expéditeur au moins deux jours civils avant la DSD pour reconfirmer l'heure du ramassage du VP à sa résidence;

   vi. demander au préalable l'autorisation écrite de l'AT si le VP doit être ramassé à un autre endroit et demander l'accord de l'expéditeur;

   vii. lorsque le VP date de plus de 20 ans, demander une évaluation récente du véhicule à l'expéditeur.

e. <u>Acceptation et ramassage</u> : L'entrepreneur doit :

   i. s'assurer que le VP a été préparé pour l'expédition conformément à ses instructions;

   ii. donner des instructions à l'expéditeur si des mesures correctives doivent être prises avant l'acceptation du VP et en informer l'AT avant le jour civil suivant. L'expéditeur est responsable des arrangements ultérieurs. Le temps de transport requis peut être modifié au besoin;

   iii. remplir le rapport sur l'état du véhicule devant l'expéditeur et le lui faire signer. Les copies des documents du véhicule doivent être obtenues auprès de l'expéditeur qui détient les originaux. L'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec l'AT s'il a des doutes sur l'état du VP pendant la préparation du rapport;

   iv. obtenir toute instruction particulière de l'expéditeur pour prévenir les problèmes potentiels en cours de route.

f. Transport : L’entrepreneur doit respecter le temps minimal et le temps maximal requis pour le transport et :

   i. indiquer où se trouvent les plaques d’immatriculation dans le rapport sur l’état du véhicule si elles ont été enlevées;

   ii. communiquer avec l’AT avant le jour civil suivant pour s’informer des mesures à prendre si le VP tombe en panne pendant l’expédition; et

   iii. communiquer avec l’AT la journée même, puis lui envoyer un avis écrit le jour civil suivant, pour l’informer des mesures correctives prises en cas de dommages au VP (plus de 5 000 $) ou de perte totale de celui-ci, ou en cas d’entrée par infraction dans le VP ou de vol de celui-ci.

g. Livraison : L’entrepreneur doit :

   i. communiquer avec l’AT pour obtenir des instructions de livraison une fois le VP arrivé au point de destination. Si la livraison est possible, une autorisation de LDD sera donnée (habituellement dans les trois heures);

   ii. laver et nettoyer le VP avant de le livrer. le véhicule doit être propre pour permettre à l’expéditeur d’effectuer une inspection;

   iii. inspecter le VP avec l’expéditeur pour comparer son état et celui noté dans le rapport sur l’état du véhicule rempli au point d’origine. Toute différence doit être clairement indiquée dans le rapport, qui doit être signé par l’expéditeur et l’entrepreneur;

   iv. fournir de l’aide à l’expéditeur si le VP ne fonctionne pas lorsqu’il lui est livré (démarrage-secours).

h. Exigences en matière de rapports sur les VP : L’entrepreneur doit fournir à l’autorité ministérielle du CIM :

   i. un rapport trimestriel des réclamations liées aux VP, le dernier jour ouvrable du trimestre, comme indiqué à l’Annexe E. L’entrepreneur doit présenter un rapport indiquant « Néant » quand aucune réclamation n’a été déposée pendant le mois.

   ii. un rapport trimestriel sur les activités d’expédition de VP, le dernier jour ouvrable du trimestre. Le rapport doit comprendre ce qui suit :

      1. le numéro de la demande de déménagement;
      2. la DSD;
      3. la date de LDD;
      4. TRT
      5. la date réelle de ramassage du véhicule;
      6. la date réelle de livraison;
      7. la valeur de la couverture de protection, y compris les principales options offertes par le fabricant d’origine du véhicule;

8. une remarque si une voiture de location a été fournie à l'expéditeur en raison d'un retard dans la livraison, de la perte du VP ou de dommages au VP;
9. une explication si les dates réelles de ramassage et de livraison ne correspondent pas à la DSD et à la date de LDD, le cas échéant;
10. une remarque si l'expéditeur a déposé une réclamation pour perte ou dommages.

2.22. Protection valeur à neuf et règlement des réclamations pour les AM, EP et VP

L'entrepreneur doit offrir la PVN pour toute perte ou tout dommage aux AM et EP ainsi qu'aux VP, conformément aux sections 1 et 2 de l'annexe E, respectivement. L'entrepreneur doit :

a. assurer un suivi des pertes et des dommages pour cerner et corriger toute tendance négative;
b. formuler des recommandations et élaborer des plans d'action visant les situations récurrentes à l'origine des pertes ou des dommages;
c. fournir des services de règlement des réclamations complets;
d. conserver tous les documents associés aux réclamations pendant sept ans, comme l'exige le Canada;
e. fournir gratuitement sur demande au Canada les documents associés aux réclamations, pendant la durée du contrat et après, une fois toutes les réclamations réglées;
f. faire tous efforts possibles pour s'assurer de minimiser les pertes et les dommages, puisque cela permettra de réduire les coûts administratifs associés au traitement des plaintes. Le CIM surveillera de près les renseignements relatifs aux réclamations pour pertes et dommages afin de s'assurer que des mesures sont prises pour réduire le nombre de plaintes et fournir des règlements non contestés.

Section 3 – Mesure du rendement et processus d'amélioration continue

3.0. Généralités

L'entrepreneur doit suivre un programme d'assurance de la qualité (annexe A, alinéa 1.8.n) pour assurer sa conformité aux normes de services prescrites dans le contrat.

a. Le programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur doit assurer la prise rapide de mesures correctives en cas de problème ou de préoccupation et enrayer toute tendance négative liée au respect des exigences du contrat. L'entrepreneur doit améliorer activement et continuellement les aspects pour lesquels son rendement est jugé inférieur aux indices de références de l'évaluation du rendement (Annexe D – Modèle de l'indice de valeur – Mesure du rendement). L'entrepreneur doit présenter au CIM, lors des réunions ordinaires, les mesures correctives qu'il a prises.

b. Le CIM déterminera les tendances négatives qui exigent la prise de mesures correctives et demandera à l'entrepreneur de lui soumettre des rapports de suivi.

3.1. Objectifs

Le but du programme d'assurance de la qualité de l'entrepreneur consiste à :

a. évaluer la conformité aux normes de service exigées;

b. déterminer les sources de préoccupation et les tendances négatives exigeant des mesures correctives;

c. orienter les efforts d'amélioration continue pour corriger rapidement les lacunes et les faiblesses.

3.2. Cadre d'évaluation du programme d'assurance de la qualité

a. Le rendement global de l'entrepreneur et sa conformité au contrat doivent être mesurés à partir d'indices de valeur. Les résultats mesurés à partir de ces indices serviront à appuyer les objectifs présentés à l'article 3,1.

b. Le programme d'assurance de la qualité devrait être fondé sur les IRC suivants :

   i. IRC 1 – Satisfaction des employés;

   ii. IRC 2 – Dommages aux AM et EP et aux VP;

   iii. IRC 3 – Ramassage et livraison en retard des AM et EP et des VP.

c. Le programme d'assurance de la qualité doit comprendre, à tout le moins, les articles indiqués à l'appendice 7.

Appendice 1 de l'Annexe A – Règles générales

Les règles générales qui suivent définissent les normes de service établies:

Règle 1 – Heures et jours de travail

1.1. Les heures de travail sont de 8 h à 16 h, heure locale du lieu où se trouve l'AT, du lundi au vendredi, sauf indication contraire dans le contrat.

1.2. La liste des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral pour une année donnée est envoyée par courriel à l'entrepreneur au plus tard le 30 novembre. Ces jours seront considérés comme des jours de fin de semaine dans le calcul du temps minimal et du temps maximal requis pour le transport, ainsi qu'aux fins de la prestation d'autres services.

Règle 2 – Calcul de la distance

2.1. La distance doit être calculée à partir de l'adresse d'origine jusqu'à l'adresse de destination par la route la plus directe désignée pour le transport routier à l'aide d'un guide des distances reconnu par le CIM.

Règle 3 –Déménagement urgent

3.1. Un déménagement est classifié comme urgent lorsque l'entrepreneur est avisé :

a. 8 jours ouvrables ou moins avant la date à laquelle le service est demandé;

b. 10 jours ouvrables ou moins avant la date à laquelle le service est demandé pour les déménagements exigeant le recours à un tiers fournisseur de service.

3.2. L'entrepreneur dispose de deux heures après la réception du premier avis pour accepter ou refuser de faire un déménagement urgent. Une fois qu'il a accepté de faire un déménagement urgent, l'entrepreneur en accepte l'entière responsabilité et doit le gérer conformément au présent contrat.

3.3. La livraison à partir d'un lieu d'ELT ou d'ECR ne peut être considérée comme un déménagement urgent.

3.4. Si la DSD initiale d'un déménagement urgent est modifiée de façon à dépasser le nombre de jours ouvrables précédent la DSD indiqué à l'alinéa 3.1.A., le déménagement n'est plus considéré comme urgent.

3.5. La procédure à suivre pour refuser un déménagement urgent est la suivante :

a. L'entrepreneur doit aviser l'AT par courriel de son refus dans les deux heures ouvrables suivant la réception de l'avis;

b. L'AT doit offrir le déménagement à chacun des autres entrepreneurs inscrits au registre. Il offrira d'abord le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre. Si cet entrepreneur refuse l'offre, l'AT doit offrir le déménagement au prochain entrepreneur dans le registre; et

c. Si tous les entrepreneurs refusent le déménagement urgent, le CIM se réserve le droit de faire directement affaire avec le transporteur de son choix.

Règle 4 – Articles ménagers et effets personnels non hygiéniques ou contaminés

4.1. De façon générale, on peut considérer les AM et les EP comme non hygiéniques ou contaminés s'ils contiennent une quantité excessive de moisissure, de puces, de sang, de vermine, d'excréments, d'émanations délétères ou d'irritants. De plus, les odeurs repoussantes qui empêchent le personnel de demeurer dans la résidence sont considérées comme non hygiéniques. Puisque ces situations sont très délicates, elles devront être gérées avec professionnalisme, dans la plus grande discrétion et en toute confidentialité.

4.2. Pendant la consultation préalable au déménagement ou à l'étape de l'emballage et du chargement, si l'entrepreneur constate que les AM et EP sont non hygiéniques, il doit communiquer des faits précis à l'AT et à l'autorité ministérielle du CIM la journée même de cette constatation. Une évaluation minutieuse pendant la consultation préalable permet de déceler ces problèmes et de disposer du temps nécessaire pour gérer et régler la situation.

4.3. Si l'AT est du même avis que l'entrepreneur, il doit en informer les supérieurs de l'expéditeur pour que la situation soit corrigée. Une fois que l'AT confirme à l'entrepreneur que les problèmes ont été résolus, la demande de déménagement doit être exécutée comme prévu au départ. L'entrepreneur peut inspecter de nouveau la résidence de l'expéditeur s'il le juge nécessaire. La DSD ne sera modifiée que si les AM et les EP ne sont pas acceptables et ne peuvent être déménagés en toute sécurité.

4.4. Dans des circonstances extrêmes, l'autorité ministérielle du CIM, après avoir consulté l'entrepreneur, peut décider d'annuler le déménagement. Ces situations doivent être gérées au cas par cas.

4.5. Les AM et les EP jugés non hygiéniques ou contaminés le jour de la livraison ne doivent en aucun cas être livrés, en raison des risques de contamination de la résidence et des bâtiments connexes ou des risques sanitaires pour la famille. Dans une telle situation, l'entrepreneur doit immédiatement aviser l'AT.

Règle 5 – Préparation et certification des articles et des appareils ménagers importants

5.1. Préparation et certification au point d'origine : Le dernier jour de l'emballage, l'entrepreneur doit :

a. s'assurer qu'un technicien diplômé certifie le bon fonctionnement de tous les articles et appareils ménagers;

b. s'assurer qu'un technicien diplômé prépare les articles pour l'expédition conformément aux instructions du fabricant en :

   i. immobilisant le tambour de la laveuse et en vidant les tuyaux connexes; L'expéditeur doit fournir à l'entrepreneur des dispositifs d'immobilisation, tel que convenu dans le cadre de la consultation préalable au déménagement (alinéa 2.5 k), afin d'empêcher tout mouvement au cours du déménagement comme le prescrit le manuel d'instructions du fabricant. Si ce dernier ne fournit pas de dispositifs d'immobilisation, l'entrepreneur ne sera pas tenu responsable des dommages subis ultérieurement.

ii. vidant les tuyaux des réfrigérateurs qui produisent de la glace et des lave-vaisselle mobiles.

c. remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Cette liste doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur.

5.2. Préparation et certification au point de destination : Le jour du déballage, l'entrepreneur doit :

a. préparer les articles et les appareils importants à l'utilisation et les certifier ou confirmer qu'ils sont en état de marche une fois au point de destination. Cette opération doit être faite le jour du déballage.

Règle 6 – Acceptation des articles emballés par l'expéditeur

6.1 L'entrepreneur doit accepter les articles qui suivent si l'expéditeur fournit le matériel d'emballage requis et les prépare conformément aux instructions du fabricant, ou de la façon indiquée ci-dessous :

a. L'expéditeur doit vider les bouteilles de plongée, enlever le détendeur et installer un capuchon antipoussière;

b. L'expéditeur doit vider les lits d'eau et les spas;

c. L'expéditeur doit vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion;

d. Les appareils de conditionnement physique doivent être démontés;

e. Les lits de bébé et d'enfant doivent être démontés;

f. L'expéditeur doit enlever, détacher et nettoyer les articles extérieurs fixés au sol ou à un bâtiment;

g. L'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles extérieurs comme les armoires et les remises en acier d'au plus 12 pi sur 12 pi sur 8 pi, les balançoires, les glissoires, les tyroliennes, les cages à grimper, les soucoupes satellite, les spas, les meubles de jardin ou de patio et les autres articles extérieurs semblables, y compris les bateaux et les motomarines; Les articles démontés doivent entrer dans une remorque ordinaire;

h. L'expéditeur doit démonter et nettoyer les articles intérieurs comme les rayonnages d'acier, les tables de billard, les tables de travail allongées, les comptoirs et les saunas. Les articles démontés doivent entrer dans une remorque ordinaire, décrite à l'Appendice 6 de l'Annexe A;

i. Pour les articles (en particulier ceux dont il est question aux sous-paragraphes f et g ci-dessus), l'entrepreneur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si l'entrepreneur n'en informe pas l'expéditeur, il devient responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles;

j. L'expéditeur doit donner des instructions à l'entrepreneur sur la façon de démonter et de monter les armoires et les unités murales, et l'aider au besoin;

k. L'expéditeur doit préparer les éléments mécaniques des horloges (p. ex. horloge de parquet) pour l'expédition en immobilisant le pendule, en enlevant les poids et en immobilisant les chaînes;

l. L'expéditeur doit préparer les lecteurs de CD, les magnétoscopes à cassettes, les lecteurs de DVD et les lecteurs de disques Blu-ray à l'expédition en enlevant tout support de données (disques, cassettes, cartes mémoire flash, etc);

m. L'expéditeur doit enlever les piles de tous les articles ménagers et les ranger adéquatement;

n. L'expéditeur doit préparer et emballer les armes à feu non prohibées, et y joindre les documents justificatifs, avec l'entrepreneur et conformément à la réglementation fédérale;

o. L'expéditeur doit emballer ses articles personnels à condition que l'entrepreneur en effectue l'inspection;

p. L'expéditeur doit préparer les éléments mécaniques d'un piano avant le chargement.

Règle 7 – Articles acceptés en quantités limitées

7.1. L'entrepreneur doit accepter les articles ci-dessous dans des quantités ne dépassant pas les limites précisées :

a. les bouteilles vides, s'il s'agit de bocaux à conserve, d'articles de collection ou de bouteilles de bière ou de vin. Limite : 144 bouteilles;

b. les pièces principales d'un VP, d'une motoneige ou d'une motomarine, les blocs-moteurs de moto et les grosses pièces (y compris les capots de caisse). Limite : 500 livres;

c. les matériaux de construction. Limite : 500 livres.

d. le matériel lié à un passe-temps, y compris les pierres pour un passe-temps lapidaire. Limite : 500 livres;

e. les aliments pour animaux de compagnie. Limite : 150 livres.

Règle 8 – Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

8.1. L'entrepreneur peut accepter les articles suivants si l'expéditeur convient de ne pas le tenir responsable de la perte de ceux-ci ni des dommages qu'ils pourraient subir. L'entrepreneur est toutefois responsable des dommages que ces articles pourraient causer aux autres AM et EP expédiés.

a. plantes d'intérieur;

b. fleurs séchées;

c. céramique non cuite.

Règle 9 – Articles inadmissibles

9.1.1 Pendant la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur quels articles sont inadmissibles.

9.2 Voici les articles qui sont considérés comme inadmissibles et qui ne doivent en aucun cas être transportés :

a. les biens visés par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* (http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-19.01/), du Règlement sur le transport des marchandises dangereuses (http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/clair-tdesm-211.htm) ou d’autres lois fédérales ou provinciales ne doivent pas être transportés avec les AM et les EP (contenants sous pression, sauf articles de toilette personnels, carburant, bonbonnes à propane, engrais, etc.);

b. le bois de chauffage;

c. les denrées périssables;

d. le bétail et les animaux de compagnie;

e. les aéronefs ultralégers et microlégers et leurs pièces;

f. l’équipement agricole et de construction;

g. les spas de plus de 900 livres ou de plus de 300 pieds cubes;

h. les piscines hors-terre;

i. les saunas de plus de 152 pieds cubes;

j. les barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre);

k. les pierres de patio, les pierres décoratives et les statues en béton;

l. les remorques de plus de 12 pi de longueur, de 8 pi de largeur et de 3 pi de hauteur;

m. les bateaux de plus de 12 pi de longueur;

n. les motomarine;

o. les canots et les kayaks de plus de 18 pi de longueur;

p. les niches;

q. les boissons alcoolisées;

r. les munitions et les armes à feu prohibées selon le Code criminel du Canada (http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-46/);

s. les articles se trouvant à la résidence de l’expéditeur ayant appartenu ou appartenant à une entreprise personnelle (p. ex. salon de coiffure, service de rembourrage, de couture ou de tailleur);

t. tous les types de clôtures ou d’enclos extérieurs pour animaux;

u. tous les types de bâtiments extérieurs transportables en bois comme les cabanons et les pavillons de jardin;

v. les armoires et les remises en acier de plus de 12 pi sur 12 pi sur 8 pi;

w. les récipients contenant un liquide (pots de peinture, pots Mason scellés, etc.) qui, s’il se déversait à la suite du bris du récipient, pourrait causer des dommages importants au chargement.

Règle 10 – Véhicules et équipement motorisés récréatifs

10.1. L'entrepreneur doit transporter les véhicules récréatifs et autres pièces d'équipement motorisé suivants avec les AM et les EP. La liste suivante n'est pas exhaustive (l'entrepreneur doit communiquer avec l'AT s'il a besoin de précisions.

a. véhicule tout-terrain (VTT);

b. motoneige;

c. motocyclette;

d. bicyclette ou tricycle motorisés;

e. cyclomoteur;

f. scooter;

g. embarcation de moins de 12 pi de longueur munie d'un moteur en-bord ou hors-bord;

h. tondeuse autoportée;

i. souffleuse à neige;

j. rotoculteurs;

k. bicyclette.

Règle 11 – Articles exigeant des soins particuliers

11.1. Si l'on détermine, pour des motifs de sécurité ou pour éviter d'endommager la résidence, qu'on ne peut déplacer un article vers un endroit de la résidence ou à partir de cet endroit sans l'aide de services professionnels de manutention, l'entrepreneur doit :

a. indiquer à l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, les articles qui exigent des soins particuliers; et

b. informer l'AT des articles qui exigent des soins particuliers et obtenir l'autorisation de procéder comme convenu.

Règle 12 – Autre méthode de pesée

12.1 Le Canada gère les risques des exigences de pesée des petits chargements afin de réduire les coûts et de réaliser des économies. Les résultats de cette initiative seront évalués afin de déterminer si l'objectif est atteint à la satisfaction du Canada. Si les résultats de cette initiative ne sont pas atteints, le Canada retournera à la méthode de pesée de tous les chargements en entier.

12.2 L'entrepreneur n'est pas tenu de peser les chargements acheminés par transport routier dont le poids estimé est d'au maximum 4 000 lb, puisqu'on présumera que chaque article étiqueté pèse 40 lb.

12.3 Même si le poids minimal facturable pour les déménagements domestiques est de 500 livres pour les déménagements au Canada et de 1 000 livres en provenance et à destination des États-Unis, le Canada exige de connaître le poids présumé de ces chargements afin d'effectuer le suivi des poids réels.

12.4 L'entrepreneur peut utiliser le poids présumé en l'absence d'installations de pesée reconnues par le Canada dans un rayon de 50 milles du point d'origine ou du point de destination pour tous les chargements. L'autorité ministérielle du CIM doit confirmer le calcul du poids présumé attester par la liste d'inventaire.

12.5 L'entrepreneur doit s'assurer que l'écart entre le poids estimé et le poids présumé se situe dans les paramètres décrits à l'Appendice 2.

12.6 Lorsqu'il calcule le poids présumé d'un chargement, l'entrepreneur doit regrouper les articles semblables dans la mesure du possible. Voici des exemples :

a. grouper les traverses de lit par deux;

b. grouper les extrémités et côtés des lits de bébé par deux;

c. empiler les sacs vides (c.-à-d. les bacs de rangement), jusqu'à un maximum de 10, et les compter comme un seul article;

d. regrouper, jusqu'à un maximum de cinq, les bâtons de hockey, skis, balais, outils de jardinage à long manche et autres articles semblables et les compter comme un seul article;

e. les petits articles étiquetés qui pourraient être placés dans une boîte de carton de quatre pieds cubes seront considérés comme des lots plutôt que d'être comptés individuellement.

12.7 Au cours de la première année du contrat, le Canada doit effectuer des reprises supervisées de pesée au hasard d'un certain nombre de chargements de 4 000 lb ou inférieurs afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé.

a. L'échantillonnage effectué des reprises de pesée sera assigné en fonction du pourcentage d'affaires de l'entrepreneur et sera attribué entre tous les AT au Canada. La taille de l'échantillonnage sera assez grande pour fournir des résultats ayant une marge d'erreur minime.

b. Une fois le chargement terminé et au plus tard 24 heures après le chargement, l'entrepreneur communique le résultat du poids présumé au SCD/SGAME au moyen d'une note au dossier. Ensuite, la communication du SCD/SGAME sera mise à jour pour recevoir le poids réel ainsi que l'inspection pièce par pièce qui correspondra à l'inventaire du transporteur.

c. Le CIM compare le poids estimé, le poids présumé et le poids évalué. Le Canada prévoit que la marge d'erreur sera de 3 % entre le poids présumé et le poids évalué.

12.8 En plus de l'initiative susmentionnée, le CIM recueille des données pour la prochaine catégorie de poids de 4 000 à 6 000 lb en comparant l'inventaire, l'inspection et le poids réel.

12.9 Le Canada a besoin de la collaboration de tous les entrepreneurs afin de s'assurer que les inspections pièce par pièce incluent une ventilation exacte en fonction de la liste des poids standardisés. Les entrepreneurs doivent également fournir des commentaires au sujet de cette liste au CIM pour qu'on puisse l'améliorer.

Règle 13 – Entreposage en cours de route

13.1. L'entrepreneur doit fournir jusqu'à 10 jours d'ECR au besoin, mais cela exclut la manutention en entrepôt (entrée/sortie).

Règle 14 – Déroutement d'un chargement

14.1. Le point de déroutement d'un chargement d'AM et d'EP correspond à l'endroit où il se trouve lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.

14.2. Si la nouvelle adresse de destination se trouve à plus de 50 milles de l'adresse de destination initiale, le coût du transport du point d'origine à la nouvelle adresse sera calculé en tenant compte du point de déroutement.

Règle 15 – Tiers fournisseurs de service

15.1. On applique la présente règle si l'expédition d'AM et d'EP vise des points d'origine ou de destination où seul un tiers fournisseur de service peut se rendre, par voie aérienne, maritime ou ferroviaire.

Ville	Province
Aklavik	NWT
Arctic Bay	NU
Arviat	NU
Baker Lake	NU
Bloodvein	MB
Cambridge Bay	NU
Camsell Portage	SK
Cape Dorset	NU
Chesterfield Inlet	NU
Churchill	MB
Clyde River	NU
Coral Harbour	NU
Deline (Fort Franklin)	NWT
Fond du Lac	SK
Fort Chipewyan	AB
Fort Good Hope	NWT

Ville	Province
Fox Lake	AB
Gjoa Haven	NU
God's Lake Narrows	MB
Grise Fjord	NU
Hall Beach	NU
Hopedale	NL
Igloolik	NU
Iqaluit	NU
Island Lake	MB
Kashechewan	ON
Kimmirut (Lake Harbour)	NU
Kugaaruk (Pelly Bay)	NU
Kugluktuk (Coppermine)	NU
Lac Brochet	MB
Little Grand Rapids	MB
Lutsel k'e (Snowdrift)	NWT
Makkovik	NL
Nain	NL
Natuashish	NL
Norman Wells	NWT
Old Crow	YK
Oxford House	MB
Pangnirtung	NU
Paulatuk	NWT
Pond Inlet	NU
Poplar River	MB
Pukatawagan	MB
Qikiqtarjuaq	NU

Ville	Province
Rankin Inlet	NU
Repulse Bay	NU
Resolute Bay	NU
Rigolet	NL
Sachs Harbour	NWT
Sandy Lake	ON
Sanikiluaq	NU
Shamattawa	MB
Smith River	BC
Stony Rapids/Black Lake	SK
Tadoule Lake	MB
Taloyoak (Spence Bay)	NU
Tuktoyaktuk	NWT
Tulita	NWT
Ulukhaktok (Holman)	NWT
Uranium City	SK
Wha Ti	NWT
Whale Cove	NU
Wollaston Lake	SK
Waterloo Lake	SK

15.2. Pour chaque demande de déménagement, l'entrepreneur doit :

a. gérer et exécuter la demande de déménagement;

b. respecter le GTT combiné pour la portion routière et la portion du tiers fournisseur de service du déménagement;

c. faire les réservations nécessaires pour ne pas freiner le transport du chargement et pour s'assurer que le GTT est respecté;

d. communiquer avec l'autorité ministérielle du CIM immédiatement si l'envoi est retardé pour des raisons opérationnelles touchant le tiers fournisseur de service;

e. assigner un nombre approprié d'employés qualifiés pour effectuer le déménagement à l'endroit accessible seulement par le tiers fournisseur de service.

15.3. L'entrepreneur doit s'assurer que la PVN des véhicules est en vigueur durant toutes les étapes du déménagement.

Règle 16 – Report ou annulation du déménagement par le Canada

16.1. L'autorité ministérielle du CIM informe l'entrepreneur du report ou de l'annulation d'un déménagement et détermine les mesures à prendre.

16.2. L'entrepreneur n'est pas rémunéré si l'annulation d'un déménagement survient avant le jour de l'emballage.

16.3. Si la demande de déménagement annulée est rétablie dans les 30 jours civils, l'AT affecte manuellement la nouvelle demande de déménagement à l'entrepreneur initial.

Règle 17 – Documents requis pour un déménagement entre le Canada et le territoire continental des États-Unis

17.1 Au cours de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit informer l'expéditeur de tout document justificatif qu'il doit avoir en main pour être autorisé à transporter des AM et EP et des VP entre le Canada et les États-Unis.

17.2 L'entrepreneur doit confirmer auprès de l'expéditeur qu'il a tous les documents en main au moins cinq jours ouvrables avant la DSD. Si les documents ne sont pas valides, l'AT doit en être avisé immédiatement afin de faciliter la modification de l'horaire ou de trouver une solution de rechange au besoin.

Règle 18 – Entreposage

18.1 **Processus d'approbation des entrepôts**

Le CIM approuve les entrepôts et leur attribue un code s'ils respectent les critères suivants :

a. Les entrepôts doivent être inspectés par l'entrepreneur et respecter les normes énoncées dans la liste de vérification de l'appendice X avant l'utilisation;

b. L'entrepreneur doit présenter une preuve d'assurance avant l'utilisation;

c. Aucun produit autre que les AM et EP, ou un produit du même genre, ne doit être entreposé dans l'entrepôt, à moins que les zones désignées pour l'entreposage des AM et EP soient adéquatement protégées par un mur coupe-feu.

18.2 Exigences relatives à l'inspection des entrepôts et aux documents connexes

a. L'entrepreneur doit présenter au CIM le rapport d'inspection initiale d'un entrepôt au moins 30 jours civils avant la date à laquelle il a besoin de l'utiliser. Les détails devant y figurer sont l'adresse de l'entrepôt proposé, le nom de l'exploitant de l'entrepôt, son numéro de téléphone et de télécopieur, le volume annuel prévu de lots en ELT et le nom et l'emplacement de l'entrepôt approuvé le plus près. Cette

information sera examinée par le CIM pour déterminer si l'entrepôt proposé respecte les exigences;

b. Voici ce qui s'applique une fois l'entrepôt approuvé par le CIM :

i. L'entrepôt doit être inspecté chaque année par l'entrepreneur, et ce, au moins 15 jours ouvrables avant l'arrivée à échéance de l'approbation;

ii. L'entrepreneur doit fournir chaque année une preuve d'assurance afin de demeurer sur la liste de l'entrepôt approuvé;

iii. L'entrepreneur doit inspecter de nouveau les entrepôts lorsque des modifications sont apportées et aviser le CIM des changements;

c. Si un entrepôt ne satisfait pas aux exigences précisées par le CIM (voir la liste de vérification de l'appendice X), l'entrepreneur doit informer le CIM par écrit des lacunes décelées et du délai alloué pour la prise de mesures correctives. Si les mêmes lacunes sont constatées au cours d'une inspection subséquente, le Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots entreposés dans un entrepôt approuvé. Il incombe à l'entrepreneur d'assumer tout coût associé aux mesures correctives ou au transfert des lots;

d. L'autorité ministérielle du CIM et les AT se réservent le droit d'inspecter tout entrepôt ou lot en ELT, à tout moment, sans avertir l'entrepreneur. Si des lacunes sont constatées, le Canada se réserve le droit d'exiger que l'entrepreneur transfère les lots entreposés dans un entrepôt approuvé. Il incombe à l'entrepreneur d'assumer tout coût associé aux mesures correctives ou au transfert des lots.

18.3 Accès de l'expéditeur aux articles entreposés

a. Les lots entreposés demeurent la propriété de l'expéditeur et, par extension, du Canada. L'entrepreneur ne peut donner accès à ceux-ci sans l'autorisation expresse de l'AT.

18.4 Relation entre l'exploitant de l'entrepôt et l'entrepreneur

a. Un exploitant d'entrepôt peut être associé à plus d'un entrepreneur. Si un entrepôt est associé à plus d'un entrepreneur, chaque entrepreneur doit disposer d'un code unique pour sa partie de l'entrepôt, code qui est attribué par le CIM au moment de l'approbation.

b. Lorsque l'association entre un exploitant d'entrepôt et un entrepreneur prend fin, l'entrepreneur doit :

i. aviser le CIM dès que la décision de mettre fin à l'association est prise et lui présenter un plan de transfert des lots entreposés à long terme;

ii. transférer les lots entreposés à long terme en sa possession dans un entrepôt approuvé par le CIM;

iii. continuer de respecter le contrat dans le cadre duquel les lots ont été entreposés à long terme et demeurer financièrement responsable de toute perte ou de tout dommage;

iv. être responsable du coût associé au transfert des lots entreposés à long terme.

c. L'entrepreneur doit soumettre une demande écrite à l'approbation du CIM.

Règle 19 – Déménagements Hypothétiques

19.1 Il arrive qu'un membre des FC déménage à destination ou en provenance d'une localité autre qu'une localité autorisée; par exemple, des militaires souhaitant déménager aux États-Unis au moment de prendre leur retraite, ou encore un membre libéré des FC ayant seulement droit à un déménagement vers l'endroit où il s'est enrôlé mais choisissant de déménager dans une autre ville. Dans ces cas, l'entrepreneur calculera le coût réel du déménagement complet conformément au présent tarif. Un second calcul devra être effectué pour le déménagement du point d'origine jusqu'au point de destination autorisé ou jusqu'au poste frontalier le plus près de son lieu de retraite aux États-Unis. Ce calcul de ce qu'on s'appelle le « déménagement hypothétique » est également effectué à l'aide du SGAME. L'entrepreneur facturera la valeur du déménagement hypothétique seulement, et la différence entre le coût réel du déménagement et le coût du déménagement hypothétique, taxes non comprises, sera facturé à l'expéditeur.

a. <u>Exemples</u>

i. L'expéditeur déménage d'Ottawa à San Bernardino (Californie) au moment de sa retraite. Il a droit à un déménagement jusqu'au poste frontalier le plus près de son lieu de retraite, c'est-à-dire White Rock (Colombie-Britannique). La portion canadienne du déménagement – entre Ottawa et White Rock (portion hypothétique) sera facturée au MDN, et la différence entre le coût réel et le coût hypothétique sera facturé directement à l'expéditeur.

ii. L'expéditeur déménage de Borden (Ontario) à Calgary (Alberta) au moment de sa libération des Forces canadiennes. Il a droit à un déménagement vers l'endroit où il s'est enrôlé, soit Winnipeg (Manitoba). La portion entre Borden et Winnipeg (déménagement hypothétique) sera facturée au MDN, et la différence entre le coût réel et celui du déménagement hypothétique sera facturé à l'expéditeur. L'entrepreneur calculera la différence entre les tarifs de transport, à raison de 2 500 lb, de Borden à Calgary (2101 milles à 77.80 $/quintal, soit 1 945 $) et de Borden à Winnipeg (1248 milles à 58.56 $/quintal, soit 1 464 $). Le contre remboursement sera de 481 $.

b. La demande de déménagement transmise par le SGAME précisera la ville, la province et le pays du déménagement hypothétique et comprendra le paragraphe suivant :

i. « Par la présente demande, votre entreprise est autorisée à déménager à

(destination) les articles ménagers de l’expéditeur dont le nom est indiqué dans la demande. Le MDN n’assumera que les coûts du déménagement hypothétique en fonction du poids réel de l’envoi. Tous les frais en sus des coûts du déménagement hypothétique doivent être payés à votre entreprise par l’expéditeur dont le nom figure dans la demande. »

Règle 20 – Calcul de la Distance

20.1 Les taux se calculent d’après le poids et la distance. Les factures ne doivent inclure que les distances précisées dans un guide des distances reconnu par le CIM.

20.2 Si le lieu d’origine ou de destination n’apparaît pas dans le guide des distances, il faut alors déterminer la distance en se basant sur celle précisée pour se rendre jusqu’à l’endroit le plus près indiqué dans le guide et en y ajoutant la distance jusqu’à la localité finale visée, qui doit être établie à l’aide d’une carte routière.

20.3 Il arrive parfois que l’on ignore l’adresse exacte du lieu de destination et que l’envoi soit adressé simplement à la ville où l’expéditeur déménage. Dès que l’expéditeur confirme la nouvelle adresse à destination, le contrat de déménagement sera mis à date et communiqué avec la destination final et le millage ajusté.

20.4 Si le lieu d’origine ou de destination se trouve à proximité d’un grand centre, pour évaluer la distance, on considère que le point d’origine ou de destination est ce grand centre. Les paragraphes suivants présentent une liste des agglomérations situées dans un rayon de 25 milles d’un grand centre, et qui sont considérées comme faisant partie de ce grand centre pour le calcul des distances.

a. Exemple : Si un envoi en provenance de Scarborough (Ontario) doit être livré à Bedford (Nouvelle-Écosse), on prend alors la distance entre Toronto (Ontario) et Halifax (Nouvelle-Écosse).

20.5 Les villes suivantes ont été identifiées comme récurrence, origine / destination :

A. <u>CALGARY (ALBERTA)</u>

Villes, villages et municipalités de la province de l’Alberta situés dans un rayon de 25 milles de l’intersection des routes 1A et 2 dans la ville de Calgary (Alberta). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Airdrie	Balzac	Bragg Creek	Calgary
Cheadle	Cochrane	Conrich	Dalemead
De Winton	Kathyrn	Keoma	Langdon
Lyalta	Millarville	Okotoks	Priddis
Shepard			

B. EDMONTON (ALBERTA)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Alberta situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 2 et 16A dans la ville d'Edmonton (Alberta). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ardrossan	Beaumont	Bon Accord	Bruderheim
Calmar	Cooking Lake	Devon	Edmonton
Fort Saskatchewan	Gibbons	Leduc	Looma
Mearns	Morinville	Namao	New Sarepta
Nisku	Riviere Qui Barre	Rolly View	Sherwood Park
Spruce Grove	St. Albert	Stony Plain	Villeneuve

C. HALIFAX (NOUVELLE-ÉCOSSE)

Villes, villages et municipalités de la province de la Nouvelle-Écosse situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 1, 2 et 3 dans la ville de Halifax (Nouvelle-Écosse). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Aspotogan	Bayside	Bayswater	Beaverbank North
Beaverbank	Bedford	Beechville	Black Point
Boutiliers Point	Brookside	Cherry Brook	Chezzetcook
Chezzetcook East	Cole Harbour	Cow Bay	Dartmouth
Deep Cove	Dover, West	Dover, East	Fall River
Fox Point	French Village	Glen Haven	Glen Margaret
Grand Lake	Hacketts Cove	Halifax	Hammonds Plains
Harrietsfield	Herring Cove	Indian Harbour	Ingramport
Ketch Harbour	Kinsac	Lake Echo	Lakeland
Lakeside	Lakeview	Lawrencetown	McGrath Cove
Mineville	Montague Gold Mines	Naugle Station	Northwest Cove
Peggy's Cove	Pennant	Pockwock	Porters Lake
Portugese Cove	Preston	Prospect	Queensland
Sackville, Upper	Sackville, Middle	Sackville, Lower	Seabright
Seaforth	Shad Bay	Shearwater	St. Margarets Bay
Tantallon	Tantallon, Upper	Terence Bay	Timberlea
Uniacke, East	Uniacke, South	Uniacke, Mt.	Wellington
Whites Lake	Woodside		

D. HAMILTON (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Ontario situés dans un rayon de 25milles de l'intersection des routes 6 et 8 dans la ville de Hamilton (Ontario). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Aberfoyle	Alberton	Aldershot	Ancaster
Arkell	Beamsville	Binbrook	Blackheath
Bronte	Brookville	Burlington	Cainsville

Caistor Center	Caistorville	Caledonia	Carlisle
Carluke	Cayuga	Clappisons Corners	Copetown
Duff's Corners	Dundas	Elfrida	Empire Corners
Flamboro Centre	Freelton	Fruitland	Fulton
Grassie	Greensville	Grimsby	Grimsby Beach
Hagersville	Hamilton	Harrisburg	Jerseyville
Kilbride	Lowville	Lynden	Middleport
Millgrove	Milton	Milton Heights	Morriston
Mount Hope	Ohsweken	Omagh	Osborne Corners
Palermo	Peters Corners	Puslinch	Rockton
Sheffield	Sheridan Park	Smithville	Stoney Creek
Vinemount	Waterdown	West Flamborough	Westover
Willowgrove	Winona	Woodburn	

E. GATINEAU (QUÉBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des routes 8 et 11 dans la ville de Gatineau (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Alcove	Angers	Aylmer Est	Breckenridge
Buckingham	Burner	Cantley	Chelsea
Cousineau	Davidson Corners	Farm Point	Farmer's Rapids
Farrellton	Gatineau	Gleneagle	Heyworth
Hull	Ironside	Jeanne-d'Arc	Kirks Ferry
Larrimac	Luskville	Masson	Mayo
Meech Lake	Notre-Dame-de-la-Salette	Perkins	Pointe Gatineau
Pontiac	Quinnville	Ribot	Rupert
Saint-François-de-Masham	Saint-Pierre-de-Wakefield	Sainte-Cécile-de-Masham	
Eardley	Simmons	Farm Point	Touraine
Val-des-Monts (Perkins)	Wakefield/La Pêche		

F. MONTRÉAL (QUÉBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Sherbrooke et Saint-Denis dans la ville de Montréal (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anjou	Auteuil	Baie-d'Urfé	Bas-de-Sainte-Rose
Beaconsfield	Beauharnois	Bélanger	Beloeil
Bois-des-Filion	Boucherville	Bout-de-l'Île	Brossard
Camp-Bouchard	Candiac	Cap-Saint-Martin	Caughnawaga
Chambly	Charlemagne	Châteauguay-Station	Châteauguay
Châteauguay Centre	Chomedey	Côte-Saint-Luc	Delson
Dollard-des-Ormeaux	Dorion	Dorval	Duvernay
Fabreville	Greenfield Park	Hampstead	Iberville
Île Perrot-Nord	Île Bizard	Île Perrot	Île-Sainte-Thérèse

Île-des-Soeurs	Jacques-Cartier	Kirkland	L'Abord-à-Plouffe
L'Assomption	L'Épiphanie	La Salle	La Prairie
Lachenaie	Lachine	Laflèche	Laval
Laval-des-Rapides	Laval-Ouest	Laval-sur-le-Lac	Lemoyne
Léry	Longueuil	Lorraine	Mackayville
Maple Grove	Marieville	Mascouche	Mauricie
Mellocheville	Mont-Royal	Montréal-Est	Montréal-Nord
Montréal-Ouest	Montréal-Sud	Outremont	Pierrefonds
Pincourt	Pine Beach	Pointe-Calumet	Pointe-Claire
Pointe-aux-Trembles	Pointe-des-Cascades	Pointe-du-Moulin	Pont-Viau
Repentigny	Richelieu	Rivière-des-Prairies	Rosemère
Roxboro	Saraguay	Senneville	Sherrington
Saint-Antoine-des-Laurentides		Saint-Augustin	Saint-Basile
Saint-Bruno	Saint-Charles	Saint-Constant	Saint-Édouard
Saint-Elzéar	Saint-Eustache-sur-le-Lac		Saint-Eustache
Saint-François-de-Sales	Saint-Hilaire	Saint-Hubert	Saint-Isidore
Saint-Jacques	Saint-Janvier	Saint-Jean	Saint-Jean-Baptiste
Saint-Joseph-du-Lac	Saint-Lambert	Saint-Léonard-de-Port	Saint-Luc
Saint-Marc	Saint-Martin	Saint-Mathias	Saint-Maurice
Saint-Michel	Saint-Paul-l'Ermite	Saint-Philippe	Saint-Pierre
Saint-Rémi	Saint-Roch-de-l'Achigan		Saint-Urbain
Saint-Vincent-de-Paul	Saint-Amable	Sainte-Anne-de-Bellevue	
Sainte-Anne-des-Plaines		Sainte-Catherine	Sainte-Dorothée
Sainte-Julie	Sainte-Marie	Sainte-Marthe-sur-le-Lac	
Sainte-Martine	Sainte-Monique	Sainte-Philomène	Sainte-Rose
Sainte-Théodosie	Sainte-Thérèse	Terrasse	Terrebonne
Varennes	Vaudreuil	Verchères	Verdun
Ville Saint-Laurent	Vilmon	Westmount	Woodlands

G. OTTAWA (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l'Ontario situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de la route 17 et de la promenade Reine-Élizabeth dans la ville d'Ottawa (Ontario). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ashton	Bells Corner	Blackburn Hamlet	Blossom Park
Carlsbad Springs	Carp	Cheney	City View
Constance Bay	Cumberland	Dunrobin	Edwards
Embrun	Fallowfield	Gloucester	Greely
Hammond	Hazeldean	Kanata	Kars
Limoges	Manotick	Marionville	Metcalfe
Munster Hamlet	Munster	Navan	Nepean
North Gower	Notre-Dame-des-Champs		Orleans
Osgoode	Ottawa	Ramsayville	Richmond
Rockcliffe Park	Rockland	Russell	Sarsfield
Stittsville	Templeton	Vanier	Vars
Vernon	Western Community		

H. QUÉBEC (QUÉBEC)

Villes, villages et municipalités de la province du Québec situés dans un rayon de 25 milles de l’intersection de la rue Saint-Jean et de la Côte-du-Palais dans la ville de Québec (Québec). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Ancienne-Lorette	Beaumont	Beauport	Beaupré
Bernadette	Bernières	Berthier-sur-Mer Blouin	Boischatel
Bord-de-l'Eau	Breakeyville	Cadrin	Calières
Cantin Cap-Rouge	Charlesbourg-Ouest	Charlesbourg	Charlesbourg-Est Charny
Château-Richer	Chevalier	Courcelette (Base)	Courville
D'Artagnan	Darveau	Duchesnay	Fossambault-sur-le-Lac
Giffard	Honfleur	Hurette	Ile d’Oleans
La Branche	La Durantaye	La Petite Rivière	Lac Beauport
Lac Delage	Lac St-Charles	Lac-St-Joseph	L'Ange-Gardien
Lauzon	Les Saules	Lévis	Loretteville
Montmorency	Moreau	Moulin Valliere	Neufchatel
Neuville	Notre-Dame-des-Laurentides	Orsainville	Petit Pré
Pintendre	Pont-Rouge	Québec	Québec, ouest
Rivière-aux-Chiens	Roche Plate	Scott	Shannon
St-Adolphe	St-Agapit	St-Anselme	St-Antoine-de-Tilly
St-Apollinaire	St-Augustin	St-Augustin-de-Demaures	St-Bernard
St-Charles	St-David-de-l'Auberivièr	Ste-Anne-de-Beaupré	Ste-Brigitte-de-Laval
Ste-Catherine	Ste-Famille (Ile d'Orléans)	Ste-Foy	Ste-Hénédine
St-Émile	Ste-Pétronille (Ile d'Orléans)	St-Étienne	St-François (Montmagny)
St-François (Ile d'Orléans)	St-Gabriel-de-Valcartier	St-Gérald	St-Gervais

St-Gilles	St-Henri-de-Lévis	St-Isidore	St-Jean Ile d'Orléans
St-Jean-Chrysostome	St-Lambert-de-Lauzon	St-Laurent Ile d'Orléans	St-Lazare
St-Narcisse	St-Nérée	St-Nicolas	Stoneham
St-Pierre	St-Pierre Ile d'Orléans	St-Raphaël	St-Rédempteur
St-Romuald-d'Etchemin	St-Vallier	Tewkesbury	Val-Bélair
Valcartier	Val-St-Michel		

I. ST. JOHN’S (TERRE-NEUVE- ET-LABRADOR)

Villes, villages et municipalités de la province de Terre-Neuve situés dans un rayon de 25 milles de l’intersection des chemins Lemarchant, Freshwater et Military dans la ville de St. John’s (Terre-Neuve-et-Labrador). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Avondale	Bauline	Bay Bulls	Bell Island
Blackhead	Cape Spear	Chamberlains	Chapel Cove
Cove	Flat Rock	Foxtrap	Goulds Manuels
Harbour Main	Holyrood	Kelligrews	Lance Cove
Logy Bay	Long Pond	Maddox Cove	Middle Cove
North Head	Outer Cove	Paradise	Pearl
Petty Harbour	Portugal Cove	Pouch Cove	Quidi Vidi
Seal Cove	St. John’s	St. Phillips	St. Thomas
Topsail	Torbay	Tors Cove	Upper Gullies
Witless Bay	Woodfords		

J. TORONTO (ONTARIO)

Villes, villages et municipalités de la province de l’Ontario situés dans un rayon de 25 milles de l’intersection des routes 2 et 11 dans la ville de Toronto (Ontario). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Agincourt	Ajax	Aurora	Bay Ridges
Bolton	Box Grove	Bramalea	Brampton
Britannia	Brougham	Burnamthorpe	Buttonville
Carrville	Castlemore	Cherrywood	Claremont
Clarkson	Coleraine	Concord	Cooksville
Coventry	Derry West	Dixie	Don Mills
Downsview	Dunbarton	Ebenezer	Edgeley
Erindale	Etobicoke	Fairport Beach	Fairport
Forest Hill	Georgetown	Gooseville	Gormley
Grahamsville	Green River	Greenwood	Hope
Hornby	Huttonville	King City	Kleinburg

Langstaff	Leaside	Locust Hill	Long Branch
Loren Park	Malton	Maple	Markham
Meadowvale	Mimico	Mississauga	Mt. Charles
New Toronto	Nobleton	North York	Nortonville
Norval	Oak Ridges	Oakville	Palermo
Pickering	Port Credit	Purpleville	Rexdale
Richmond Hill	Ringwood	Rosebank	Scarborough
Snelgrove	Snider	Streetsville	Swansea
Teston	Thornhill	Tormore	Unionville
Vellore	Victoria Square	Weston	Whitby
Whitevale	Wilcox	Wildfield	Woodbridge
Woodhill	York		

K. VANCOUVER (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Villes, villages et municipalités de la province de la Colombie-Britannique situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Georgia et Granville dans la ville de Vancouver (Colombie-Britannique). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anmore	Annieville	Beach Grove	Boundary Bay
Bowen Island	Brighouse	Britannia Beach	Brunswick
Burnaby	Camp Artaban	Capilano	Caulfield
Cloverdale	Colebrook	Crescent Beach	Deep Cove
Delta	Dollarton	Dundarave	Eagle Harbour
Eburne	Elgin	Essondale	Fishermans Cove
Fraser Mills	Furry Creek	Gambier Harbour	Gibsons
Haney	Hollyburn	Horseshoe Bay	Ioco
Johnson	Keats Island	Ladner	Langdale
Langley	Lulu Island	Lynn Creek	Maple Ridge
Mount Sheer	New Westminster	Newton	North Vancouver
Ocean Park	Port Guichon	Port Coquitlam	Port Mann
Port Hammond	Port Moody	Port Mellon	Porteau
Richmond	Roberts Crrek	Sea Island	Sherman
South Beach	South Westminster	Steveston	Strawberry Hill
Sullivan	Surrey Centre	Tsawwassen	Tynehead
Vancouver	Wadsley	West Vancouver	Whalley
White Rock	Wigwam Inn		

L. VICTORIA (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Villes, villages et municipalités de la province de la Colombie-Britannique situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection des rues Douglas et Fort dans la ville de Victoria (Colombie-Britannique). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Brentwood Bay	Cobble Hill	Cowichan Bay	Esquimalt
Fulford Harbour	Glen Lake	Leechtown	Malahat
Metchosin	Mill Bay	Oak Bay	Otter Bay

Pender Island	Saanich	Saturna	Shawnigan Lake
Sidney	Sooke	Swartz Bay	Victoria

M. WINNIPEG (MANITOBA)

Villes, villages et municipalités de la province du Manitoba situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de l'avenue Portage et de la rue Main dans la ville de Winnipeg (Manitoba). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Anola	Argyle	Birds Hill	Blumenort
Cooks Creek	Dacotah	Domain	Dufresne
Dugald	East Selkirk	Fort Whyte	Garson Quarry
Grand Point	Grosse Ile	Hazelglen	Hazelridge
Headingley	Ile des Chenes	La Salle	Landmark
Lockport	Lorette	Lower Ft. Garry	Meadows
New Bothwell	Niverville	Oak Bluff	Oakbank
Parkdale	Prairie Grove	Rosser	Sanford
Selkirk	Springstein	St. Adolphe	St. Norbert
St. Francois-Xavier	Starbuck	Ste. Agathe	Stonewall
Stoney Mountain	Tyndall	Warren	Winnipeg

N. YELLOWKNIFE (TERRITOIRES DU NORD-OUEST)

Villes, villages et municipalités des Territoires du Nord-Ouest situés dans un rayon de 25 milles de l'intersection de l'avenue Franklin et de la 50e Rue dans la ville de Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest). Il se peut que cette liste ne soit pas exhaustive.

Detah	Giant Mine	Rainbow Valley	Yellowknife

Appendice 2 de l'Annexe A – Processus d'estimation du poids

1.0 Généralités

L'entrepreneur doit estimer le plus exactement possible le poids des AM et des EP de l'expéditeur.

1.1 Exactitude de l'estimation du poids et écarts permis

Voici le mode de vérification des estimations de poids effectuées par l'entrepreneur :

a. Pour les chargements pesés conformément aux articles 2.11 et 2.12 :

   i. Pendant la première année du contrat, le CIM fera une analyse aléatoire afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé. Si un chargement affiche un écart supérieur à 15 %, on considérera qu'il y a eu manquement.

   ii. Le CIM fera aussi des analyses aléatoires la deuxième année et les années subséquentes. Si un chargement affiche un écart entre le poids réel et le poids estimé supérieur à 10 %, on considérera qu'il y a eu manquement.

   iii. Ces analyses seront faites jusqu'à ce que le CIM ait la certitude que les écarts se situent à l'intérieur des limites tolérées indiquées ci-dessus.

b. Pour les chargements dont le poids présumé est autorisé conformément à la règle 12 de l'appendice 1, le CIM choisit de façon aléatoire les chargements à peser afin de déterminer l'écart entre le poids réel et le poids estimé. Si un chargement affiche un écart supérieur à 10 %, on considérera qu'il y a eu manquement.

Pièce jointe 1 à l'Appendice 2 – Processus d'estimation de poids préalable au déménagement

1. Généralités : L'entrepreneur doit estimer le poids avant le déménagement par voie électronique (par pièce) (ci-après appelée « estimation du poids avant le déménagement ») des AM et des EP de l'expéditeur. Le CIM doit approuver la méthode d'estimation.

2. Lors de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit dresser la liste des articles à expédier. L'estimation du poids avant le déménagement doit comprendre le mobilier et les pièces connexes; les articles en vrac; les cartons remplis par le propriétaire et acceptés; et un grand nombre de cartons à remplir par l'entrepreneur.

3. La formule volumétrique en pieds cubes (longueur x largeur x hauteur) est utilisée pour estimer, avec l'autorisation préalable de l'autorité ministérielle du CIM, le poids des objets se trouvant dans des zones de la résidence auxquelles il est difficile d'accéder.

Pièce jointe 2 à l'Appendice 2 – Procédures relatives à la feuille d'inventaire préimprimée

1. L'entrepreneur doit préparer des listes d'inventaire exactes énumérant tous les articles à expédier.
2. Voici les directives à suivre :
   a. la liste d'inventaire doit être présentée dans le format standard approuvé par le CIM;
   b. après l'emballage mais avant l'impression de la version définitive de la liste d'inventaire, l'entrepreneur doit dénombrer seulement le mobilier, y compris les pièces connexes, et les autres articles qui doivent être préparés là où ils se trouvent, et ajouter les articles non dénombrés lors de la consultation préalable au déménagement;
   c. l'inventaire final doit indiquer, pour chaque pièce, les articles ménagers, les boîtes pliantes emballées par l'entrepreneur et les autres articles nécessitant un conditionnement;
   d. les articles divers qui ne requièrent aucune préparation et les cartons remplis par le propriétaire et acceptés n'ont pas besoin de figurer sur la liste d'inventaire préimprimée;
   e. l'entrepreneur doit produire une liste d'inventaire claire indiquant la préparation qui reflète l'état réel du meuble ou de l'article;
   f. l'entrepreneur doit se servir de la liste d'inventaire pour étiqueter et préparer le mobilier et les pièces connexes ainsi que les articles qui doivent être préparés. Il faut faire le nécessaire pour faire concorder les biens avec les entrées de la liste d'inventaire imprimée de sorte à réduire au minimum les modifications ou les ajouts manuscrits;
   g. l'entrepreneur doit s'assurer que les entrées manuscrites sur la liste d'inventaire sont claires et lisibles, et qu'elles fournissent une description intelligible;
   h. on doit inscrire les entrées manuscrites dans l'espace vide qui suit directement la dernière zone pour chaque pièce;
   i. on doit indiquer les changements au bas de la page et ajouter une page s'il faut faire des ajouts;
   j. on accepte que les ajouts manuscrits visant le mobilier et les pièces connexes ainsi que d'autres articles devant être préparés totalisent 10 % de la liste d'inventaire préimprimée;
   k. on doit biffer lisiblement les zones vides;
   l. on ne doit pas écrire dans les zones vides;
   m. dans la mesure du possible, une page d'inventaire doit être remplie pour chaque pièce.

3. Exceptions :
   a. Vue des pièces dont l’évaluation ou l’accès est difficile : l’entrepreneur qui a du mal à estimer le poids des objets qui se trouvent dans des zones difficiles d’accès (comme les greniers et les espaces bas de plafond) utilise la formule volumétrique pour estimer le poids. Un inventaire manuscrit est autorisé pour cette portion du chargement.

Appendice 3 de l'Annexe A – Guide du temps requis pour le transport (GTT) des AM et des EP

1.0. Généralités

Le temps de transport indiqué dans le GTT correspond au nombre minimal et au nombre maximal de jours civils requis pour la livraison d'un chargement. Le temps requis pour le transport repose sur le calcul, en livres et en milles, du poids estimé des AM et des EP ainsi que de la distance parcourue par un camion en suivant l'itinéraire le plus direct. Voici les directives générales du GTT :

a. le nombre de jours consacrés au chargement et au déchargement est compris dans le temps requis pour le transport, le temps consacré au déballage n'est pas compris dans le temps requis pour le transport;

b. lorsque le premier ou le dernier jour du GTT correspond à un jour de fin de semaine ou à un jour férié, toute la période prévue du GTT sera repoussée de façon à ce que la livraison débute le prochain jour ouvrable;

c. si l'on soumet un nouveau poids estimé le jour précédant le chargement, l'entrepreneur doit soumettre un nouveau temps requis pour le transport au besoin;

d. on doit fournir un nouveau temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée;

e. un exemple de calcul du temps requis pour le transport est présenté à la fin de l'appendice 3 de l'Annexe A;

f. les bris mécaniques n'entraînent aucune prolongation du temps requis pour le transport.

g. le GTT pour les déménagements entre le Canada et la zone continentale des États-Unis comprend le temps requis pour le dédouanement;

h. Déménagements locaux : Le GTT pour un déménagement local est d'au moins un jour et d'au plus deux jours.

1.1. Tableaux du Guide du temps requis pour le transport (GTT)

a. On compte trois catégories de déménagements :

   i. déménagements à l'intérieur du Canada;

   ii. déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis;

   iii. déménagements à l'intérieur du territoire continental des États-Unis.

b. Les tableaux suivants exposent en détail le GTT des trois catégories de déménagements :

Tableau 1 de l'appendice 3 – TTG for Moves within Continental North America

POIDS ESTIMÉ DU CHARGEMENT	DISTANCE (MILLES)											
	1 à 50	51 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
	TEMPS MINIMAL ET MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS)											
500-999	1-2	2-8	3-10	4-11	5-13	6-14	7-16	8-17	10-20	11-21	12-22	13-23
1000-2999	1-2	2-6	3-8	4-11	5-12	6-13	7-15	8-16	10-18	11-18	12-20	13-20
3000-4999	1-2	2-5	4-7	4-8	5-9	6-12	7-12	8-14	10-15	11-15	12-17	13-19
5000-6999	1-2	2-5	4-5	4-6	5-7	6-9	7-11	8-12	10-13	11-14	12-15	13-16
7000-8999	1-2	2-3	4-5	4-5	5-7	6-8	7-10	8-12	10-14	11-15	12-15	13-16
9000-10999	1-2	2-3	4-5	4-5	5-7	6-8	7-10	8-12	10-14	11-15	12-15	13-16
11000-12999	1-2	2-3	4-5	4-5	5-6	6-8	7-9	8-11	10-13	11-14	12-14	13-15
13000- et plus	1-2	2-3	4-5	4-5	5-6	6-7	7-8	8-10	10-12	11-13	12-14	13-15

1.2. Extensions au GTT

a. Les points suivants s'appliquent à tous les chargements à destination et en provenance de lieux ou entre ces lieux qui ne sont pas accessibles par route : dans le cas d'un déménagement fait par un tiers fournisseur de service conformément à la règle 15 de l'Appendice 1 de l'Annexe A, des jours supplémentaires seront ajoutés au GTT maximum. Si le point d'origine ou de destination est situé dans l'une des régions ci-dessous, le nombre le plus élevé de jours supplémentaires s'appliquera.

i. Déménagements à destination et en provenance du Nunavut – 7 jours supplémentaires;

ii. Déménagements à destination et en provenance des Territoires du Nord-Ouest – 3 jours supplémentaires;

iii. Déménagements à destination et en provenance du littoral du Labrador – 7 jours supplémentaires;

iv. Déménagements à destination et en provenance du Churchill, MB ou Pukatawagan, MB – 3 jours supplémentaires; et

b. Dans le cas des déménagements à destination ou en provenance de zones où il faut franchir des frontières internationales, il faut compter trois jours supplémentaires.

1.3 Exemple de calcul du temps requis pour le transport

Poids du chargement : 11 275 lb

Distance pour une expédition par transport routier : 1 997 milles (3 214 km)

Point d'origine : Inuvik, NT

Point de destination : Edmonton, AB

DSD : 14 mars 2013

GTT : de sept à neuf jours

Prolongation du GTT applicable : sept jours

1. Selon le tableau 1 de l'appendice 3, le temps requis pour le transport d'un envoi de 11 275 lb devant être transporté sur une distance de 1 997 milles se situe entre 7 et 9 jours. Cette période tient compte de la date du chargement, conformément à l'alinéa 3.0.a. de l'appendice 3. Par conséquent, le délai de l'entrepreneur pour assurer la livraison selon le GTT et la prolongation du GTT applicable est de 14 à 16 jours après la date à laquelle est demandé le service. Si le dernier jour de la période maximale fixée par le GTT correspond à un jour de semaine ou à un jour férié reconnu par le gouvernement fédéral, alors le dernier jour de la période maximale fixée par le GTT est reporté au jour ouvrable suivant.

.

Appendice 4 de l'Annexe A – Exigences générales en matière d'emballage

1.0. L'entrepreneur doit :

a. effectuer la préparation et l'emballage de manière à obtenir des lots qui occupent le moins d'espace possible, qui ne sont pas trop lourds et que l'on peut déplacer normalement sans endommager ni le contenant ni le contenu, sauf les articles qui ont été préalablement emballés par l'expéditeur;

b. tenir compte des modes de transport et de la durée de l'entreposage (pour les articles entreposés à long terme) au moment de préparer et d'emballer les AM et EP;

c. emballer tous les articles entreposés dans les vides sanitaires et les greniers des résidences de Borden et de Kingston;

d. assumer tous les risques associés aux pertes et aux dommages une fois les articles acceptés;

e. utiliser une boîte d'installation pour les articles qui ont été démontés par l'entrepreneur au point d'origine;

f. étiqueter chaque lot en indiquant son contenu général et l'emplacement de la salle.

1.1 La résistance à l'éclatement s'appliquant aux lots sera de 200 lb/po^2(norme ISO 2759:2001), et les lots ne doivent être emballés qu'avec des matériaux neufs.

1.2 On invite les entrepreneurs à utiliser des matériaux recyclés lorsque leur utilisation n'aura aucune répercussion négative sur la qualité du service fourni.

Appendice 5 de l'Annexe A – Guide du temps requis pour le transport de véhicules personnels

1.0 Généralités

a. Le temps de transport indiqué dans le GTT correspond au nombre minimal et maximal de jours civils requis pour la livraison d'un VP.

b. Voici les directives générales du GTT :

i. Le nombre de jours consacrés au chargement et au déchargement est compris dans le temps requis pour le transport;

ii. Lorsque le premier ou le dernier jour du GTT correspond à un jour de fin de semaine ou à un jour férié reconnu par le gouvernement fédéral, toute la période prévue du GTT sera repoussée de façon que la livraison débute le prochain jour ouvrable.

c. on doit fournir un nouveau temps requis pour le transport lorsque la DSD est modifiée;

d. les bris mécaniques n'entraînent aucune prolongation du temps requis pour le transport.

e. Lorsqu'un VP est expédié dans le même fourgon que les AM et EP, alors le tableau du GTT relatif aux AM et EP s'applique en fonction du poids total des AM et EP et du VP (voir les tableaux du GTT à l'appendice 3).

1.1 Tableau du GTT pour l'expédition des VP (lorsqu'ils sont expédiés dans un fourgon transportant des AM et EP)

DISTANCE (MILLES)										
151 à 350	351 à 700	701 à 1050	1051 à 1400	1401 à 1750	1751 à 2100	2101 à 2450	2451 à 2800	2801 à 3150	3151 à 3500	3501 et plus
TEMPS MINIMAL ET MAXIMAL REQUIS POUR LE TRANSPORT (JOURS CIVILS) *** Fait référence aux prolongations du GTT susmentionnées**										
2-6	3-8	4-11	5-12	6-13	7-15	8-16	10-18	11-18	12-20	13-20

Appendice 6 de l'Annexe A – Normes visant les remorques, les véhicules, les conteneurs et l'équipement

1.0 L'entrepreneur doit utiliser seulement des remorques, des véhicules et des conteneurs convenant au transport d'AM et d'EP. Pour ce faire, il doit s'assurer que :

a. les principaux tracteurs les remorques (y compris les remorques servant au transport de conteneurs d'entreprise de transport) et les camions porteurs sont inspectés ou certifiés par un professionnel d'une autorité provinciale ou territoriale, comme l'exigent les lois et règlements sur les routes et la circulation, et sont munis d'une suspension pneumatique convenant au transport routier d'AM et EP;

b. les remorques, les véhicules et les conteneurs fermés sont en bon état de fonctionnement et adéquatement équipés. Leur intérieur doit être sec, propre et exempt de vermine, d'acide, de peinture, de graisse et de toute autre substance pouvant endommager les AM et les EP. Chacun doit être muni d'une quantité suffisante de coussins protecteurs, de couvertures et d'autre équipement protecteur propre pour assurer la livraison sécuritaire des AM et des EP. Les accessoires et l'équipement (portes, planchers, rampes, murs, points d'arrimage, dispositifs de verrouillage, etc.) doivent être en bon état et en quantité suffisante pour contenir et immobiliser les AM et les EP;

c. tout le matériel de manutention unique requis doit être utilisé pour assurer la manutention sécuritaire des articles lourds, tels que les congélateurs verticaux, les pianos, les coffres forts, etc;

d. l'utilisation de conteneurs multimodaux est strictement interdite;

e. seules les serrures à boîtier trempé servent à protéger le contenu des remorques, des véhicules et des conteneurs;

f. toutes les précautions nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des véhicules à tout moment pendant le transport des AM, des EP et des VP.

Appendice 7 – Plan d'assurance de la qualité

(fournir la répartition ISO des domaines pertinents)

Les plans suivants peuvent faire l'objet d'un examen en fonction des constatations de l'indice de valeur du CIM afin de traiter les domaines de préoccupation.

1.0. – Plan d'assurance de la qualité

Le plan d'assurance de la qualité (PAQ) vise à s'assurer que l'entrepreneur a mis en place un programme en vue de cibler, de traiter et de démontrer clairement les améliorations apportées aux domaines de préoccupation signalés par un employé, le CIM ou l'AT. À défaut de démontrer que des améliorations ont été apportées, l'indice de valeur subira des conséquences négatives, alors que des améliorations généreraient des résultats positifs.

Le Canada aura mis en place des sondages sur la satisfaction des employés afin d'évaluer l'assurance de la qualité pour le déménagement et le processus de réclamation. Ces outils de cueillette de données indépendants seront utilisés en partie pour l'indice de valeur; cependant, ils seront aussi utilisés pour cibler les points suscitant de l'insatisfaction directement liés à l'entrepreneur. Les résultats des sondages distribués pour le compte du Canada seront communiqués à l'entrepreneur; toutefois, il faut prendre note que, parce que c'est une condition à la participation au processus de sondage, l'identité de l'expéditeur ne sera pas divulguée à moins que ce dernier donne au Canada la permission expresse de le faire. Le Canada est conscient que la fourniture rapide de rétroaction fournira à l'entrepreneur un mécanisme pour cibler et régler les problèmes en temps opportun lorsque l'expéditeur accepte qu'on communique avec lui.

Selon notre expérience et nos connaissances des secteurs qui requièrent habituellement une surveillance continue de l'assurance de la qualité, l'entrepreneur doit fournir son PAQ au CIM aux fins d'intégration au contrat. Le PAQ devrait à tout le moins inclure un programme d'inspection en vue d'assurer le respect et de maintenir des normes de qualité en ce qui concerne les exigences en matière d'emballage, de pesée et de déballage.

1.1 **Portée –** Le PQ précise clairement la portée et il comprend :

a. Un énoncé simple du but et du résultat escompté du contrat/projet.

b. Les aspects du contrat/projet pour lequel il sera utilisé, y compris les limites propres à ses conditions d'application.

c. Les conditions de sa validité.

1.2 **Données d'entrée du PQ –** Le PQ énumère ou décrit les données d'entrée du plan.

1.3 **Objectifs de qualité –** Le PQ précise les objectifs de qualité du contrat/projet et il décrit de quelle façon ces objectifs seront respectés. Les objectifs de qualité sont exprimés en des termes mesurables.

1.4 **Responsabilités de gestion –** Le PQ indique les personnes, y compris les voies hiérarchiques, de l'organisation qui sont responsables des aspects suivants :

a. S'assurer que les activités à exécuter en vertu du contrat sont planifiées, mises en œuvre et contrôlées et que leur progression est surveillée.

b. Déterminer la séquence et l'interaction des processus qui s'appliquent à l'offre des produits/services.

c. Communiquer les exigences à toutes les sections et fonctions, les sous-traitants et les clients et régler les problèmes qui se présentent aux interfaces entre ces groupes.

d. Examiner les résultats de toutes les vérifications trimestrielles internes qui sont réalisées.

e. Autoriser les demandes d'exemption par rapport aux exigences du système de gestion de la qualité de l'organisation.

f. Contrôler les mesures correctives et préventives.

g. Examiner et autoriser l'apport de changements au plan qualité ou les écarts par rapport à celui-ci.

Remarque : Les voies hiérarchiques des responsables de la mise en œuvre du PQ peuvent être indiquées à l'aide d'un organigramme

1.5 Contrôle des documents et des données – Le PQ précise ce qui suit.

a. La façon dont les documents et les données sont indiqués.

b. La personne qui examine et approuve les documents et les données.

c. La personne à laquelle les documents sont distribués ou à qui on indique la disponibilité de ces documents.

d. La façon dont on peut accéder aux documents et aux données.

1.6 Contrôle des dossiers – Le PQ précise ce qui suit.

a. Les dossiers qu'on doit constituer.
b. La façon dont les dossiers établis sont conservés, y compris :
   i. de quelle façon, à quel endroit et pendant quelle période les dossiers sont conservés;
   ii. les exigences contractuelles, légales et réglementaires et la façon dont on compte respecter celles-ci;
   iii. le support utilisé pour conserver les dossiers (notamment sur papier ou sur support électronique);
   iv. la façon dont les exigences en matière de lisibilité, de stockage, de capacité de récupération, d'élimination et de confidentialité seront définies et respectées;
   v. les méthodes qui seront utilisées pour s'assurer que les dossiers sont disponibles lorsqu'on en a besoin;
   vi. les dossiers remis au client, à quel moment et par quel moyen;
   vii. le cas échéant, dans quelle langue les dossiers de texte seront fournis;
   viii. l'élimination des dossiers.

Remarque : Ces dossiers peuvent notamment être des dossiers d'inspection et de test, des mesures de processus, des demandes de travail et des procès-verbaux de réunions.

1.7 Biens du client – Le PQ précise ceci :

a. La façon que les biens du client sont désignés et contrôlés.

b. La méthode employée pour effectuer les vérifications annuelles.

c. La façon d'administrer les biens endommagés ou perdus.

1.8 Fourniture de ressources – Le PQ définit le type et le nombre des ressources dont on a besoin pour l'exécution efficace du plan. Dans les cas où la disponibilité d'une ressource particulière est restreinte, le PQ indique de quelle façon la demande de différents produits, projets, processus ou contrats sera satisfaite.

Remarque : Ces ressources peuvent comprendre le matériel, les ressources humaines, l'infrastructure et l'environnement de travail.

1.9 Matériel – Dans les cas où des caractéristiques particulières sont imposées au sujet du matériel requis (matières premières ou composants), les spécifications ou les normes que ce matériel doit respecter sont précisées ou mentionnées dans le PQ

1.10 Ressources humaines – Le PQ :

a. précise, au besoin, les compétences particulières requises pour les rôles ou les activités définis;

b. définit la formation particulière ou les autres actions, le cas échéant, dont le personnel a besoin;

c. indique le nouveau personnel dont on a besoin ainsi que la formation de celui-ci;

d. comprend la formation du personnel existant quant aux méthodes de fonctionnement nouvelles ou revues.

1.11 Infrastructure et environnement de travail – Le PQ précise les exigences particulières du contrat/projet et l'exécution à cet égard, au sujet des aspects suivants :

a. installation de fabrication ou de service;
b. lieu de travail;
c. outils et équipement;
d. technologie de l'information et des communications,
e. services de soutien et installations de transport nécessaires en vue de la réussite de la réalisation.

Remarque : Dans les cas où l'environnement de travail a une conséquence directe sur la qualité du produit ou du processus, le PQ précise les caractéristiques particulières de l'environnement.

1.12 Communications avec le client – Le PQ indique :

a. la personne responsable des communications avec le client dans des cas particuliers;

b. les moyens à utiliser pour les communications avec le client;

c. le cas échéant, les voies de communication et les points de contact concernant des fonctions ou des clients particuliers;

d. les dossiers à conserver au sujet des communications avec le client;

e. le processus à respecter lorsqu’on reçoit des félicitations ou une plainte d’un client.

1.13 **Achats** – Le PQ précise :

a. les caractéristiques critiques des produits achetés qui ont une incidence sur la qualité du produit ou du service de l’organisation;

b. la façon dont ces caractéristiques seront communiquées aux fournisseurs, afin de favoriser un contrôle adéquat pendant tout le cycle de vie du produit ou du service;

c. les méthodes à utiliser pour évaluer, sélectionner et contrôler les fournisseurs;

d. les exigences concernant les PQ des fournisseurs ou les autres plans, et les mentions faites de ces exigences, s’il y a lieu;

e. les méthodes à utiliser pour satisfaire aux exigences correspondantes de l’assurance de la qualité, y compris les exigences légales et réglementaires qui s’appliquent aux produits achetés;

f. la méthode que l’organisation compte utiliser pour vérifier la conformité des produits achetés par rapport aux exigences précisées;

g. Les installations et les services pour lesquels on fera appel à des tiers. Lorsque l’entrepreneur a recours à un sous-traitant pour fournir les services requis dans le cadre de ce marché, il lui incombe de veiller à ce que les services soient fournis dans les délais impartis, sans pertes ni dommages, et que les employés soient courtois, respectueux et professionnels. L’entrepreneur a également la responsabilité d’examiner les factures afin d’en vérifier l’exactitude. Pour respecter cet objectif, l’entrepreneur doit fournir un plan de gestion des sous-traitants, qui comprend ce qui suit :

   i. un processus et des lignes directrices clairement définis pour s’assurer que les problèmes ciblés par une AT sont réglés à la satisfaction de toutes les personnes concernées à l’échelon le plus bas possible de l’organisation;

   ii. la façon dont l’entrepreneur prévoit intégrer la rétroaction sur l’indice de valeur dans son plan de gestion des sous-traitants;

iii. des étapes et des processus administratifs et disciplinaires (p. ex. suspension) définis;

iv. les entrepôts qu'il gère, les normes à respecter, la fréquence des inspections et les étapes à suivre pour le signalement et les mesures correctives lorsque les normes ne sont pas respectées.

1.14 Production et prestation de service – Le PQ effectue ce qui suit.

a. Indiquer les intrants, les activités de réalisation et les extrants nécessaires en vue de la production ou de la prestation de service.
b. Préciser ou mentionner :
   i. les étapes du processus;
   ii. les procédures correspondantes décrites et les instructions de travail en vue du transfert (chargement et expédition), de l'inspection, de l'ajout, des procédures d'échantillonnage, de l'entreposage et de la procédure de manutention.
   iii. les outils, les techniques, l'équipement et les méthodes à utiliser pour satisfaire aux exigences précisées, notamment les détails de la certification du matériel, des produits et du processus;
   iv. les conditions contrôlées nécessaires en vue du respect des arrangements prévus;
   v. les mécanismes qui servent à déterminer la conformité avec ces conditions, y compris les contrôles statistiques et les autres contrôles de processus indiqués, le cas échéant;
   vi. les détails de toute qualification ou certification du personnel qui est exigé;
   vii. les critères quant à la qualité de l'exécution ou la prestation de service;
   viii. exigences légales et réglementaires qui s'appliquent;
   ix. codes et pratiques de l'industrie.
c. Préciser de quelle façon l'exigence concernant l'installation ou la mise en service de l'équipement sera réalisée et les caractéristiques à vérifier et à confirmer à ce moment.
d. Indiquer de quelle façon l'organisation compte garantir le respect des exigences correspondantes au sujet de la livraison après la mise en service.

Remarque : On peut exprimer les interrelations entre les divers processus en cause à l'aide de cartes de processus ou d'organigrammes.

1.15 Désignation et traçabilité (gestion de la configuration) – Le PQ définit ou précise ce qui suit.

a. Les méthodes à utiliser pour désigner les produits le cas échéant.

b. La portée et l'ampleur de l'exigence de traçabilité, y compris la méthode dont on se servira pour déterminer les produits touchés.

c. La façon dont les exigences de traçabilité contractuelles, légales et réglementaires sont établies et adjointes aux documents de travail.

d. Les dossiers qui portent sur ces exigences de traçabilité qui seront générés et la méthode employée pour leur contrôle et leur distribution.

e. Exigences et méthodes particulières pour déterminer l'état établi suite à l'inspection et aux tests des produits, y compris l'information sur la garantie.

1.16 Préservation du produit – Le PQ précise ce qui suit.

a. Les exigences quant à la manutention, à l'entreposage, à l'emballage et à la livraison et de quelle façon on compte respecter ces exigences.
b. La façon dont le ou les produits utilisés pour la prestation du service seront livrés au ou aux sites précisés, d'une façon qui garantit que les caractéristiques exigées ne sont pas détériorées.

1.17 Contrôle des produits non conformes – Le PQ définit ce qui suit.

a. La façon dont on détermine et contrôle les produits non conformes, afin de prévenir tout usage abusif, jusqu'à ce que la cession adéquate ou l'acceptation par dérogation soit terminée.
b. Limites particulières, notamment l'ampleur ou le type des travaux de remise en état ou de réparation permis et de quelle façon ces travaux de remise en état ou de réparation seront autorisés.

1.18 Surveillance et mesure – (Remarque : La surveillance et la mesure constituent la méthode à l'aide de laquelle on se procure des preuves objectives de la conformité.) Le PQ définit ce qui suit.

a. La surveillance et la mesure du processus ainsi que des produits et services à utiliser.

b. Les étapes auxquelles ces actions doivent être exécutées.

c. Les caractéristiques de qualité à surveiller et à mesurer à chaque étape.

d. Les procédures et les critères d'acceptation à utiliser.

e. Toute méthode statistique de contrôle des procédés à exécuter.

f. À quel endroit et à quel moment on doit effectuer des inspections ou des tests que les organismes de réglementation ou les clients (RAQ) doivent observer.

g. À quel endroit, à quel moment et de quelle façon l'organisation compte avoir recours à des tiers, ou selon les exigences du client ou des organismes d'application de la loi ou réglementaires, pour la réalisation des inspections ou des tests.

h. Les critères concernant la mise en circulation des produits ou l'acceptation des services.

i. Processus d'amélioration continue

   i. Évaluations du rendement : L'entrepreneur doit faire des évaluations du rendement pour :

ii. cerner toute tendance de rendement positive ou négative en évaluant les écarts entre les mesures du rendement pour chaque indice et les indices de référence établis;

iii. déterminer la nécessité que des initiatives d'amélioration continue ciblent des lacunes ou des faiblesses particulières en vue d'atteindre les indices de référence établis;

iv. examiner les faiblesses et prendre des mesures correctives visant à éliminer les réclamations pour pertes ou dommages.

j. En vertu du plan de gestion des risques du Canada, l'entrepreneur doit cibler et éliminer tous les risques possibles afin de veiller à ce que des plans soient en place pour atténuer les risques et s'assurer que des procédures opérationnelles normalisées sont en place en vue de traiter les incidents de façon efficace.

k. Les risques potentiels se divisent en deux catégories principales :

i. catastrophes qui échappent largement au contrôle de l'entrepreneur;

ii. défaut de respecter les obligations contractuelles, directement ou indirectement;

iii. publication de renseignements personnels découlant de mécanismes de protection inappropriés des systèmes d'information.

l. Perte partielle ou majeure, ou catastrophe. Les fourgons et les entrepôts sont exposés à de nombreux dangers, y compris le feu, le vol et les accidents. Pour atténuer ces risques, il faut s'assurer qu'il y a une couverture d'assurance complète en place ainsi que des procédures de fonctionnement qui énoncent les étapes à suivre afin de permettre à l'entrepreneur de réagir de façon rapide et responsable pour régler le problème.

m. Défaut de respecter les obligations contractuelles, directement ou indirectement.

i. Si un entrepreneur ne respecte pas, ou risque de ne pas respecter, une obligation contractuelle, le Canada exige une assurance que les exigences du contrat continueront d'être respectées.

ii. Voici des exemples de cas :

1. les lots entreposés à long terme qui doivent être déplacés en raison de la fermeture de l'entrepôt;

2. un entrepreneur qui ne respecte pas un GTT;

3. un vol de lots entreposés à long terme s'est produit.

1.19 Vérifications – Le PQ précise ce qui suit.

a. Les vérifications trimestrielles internes à effectuer pour le contrat/projet mentionné ainsi que la nature et l'envergure de ces vérifications.

b. La façon dont les résultats des vérifications trimestrielles internes sont utilisés.

c. Le processus de règlement des réclamations concernant les déménagements d'AM et EP et de VP dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du marché (une version

provisoire du processus doit être jointe à la soumission de l’entrepreneur) aux fins d’approbation par le CIM. Ce processus doit décrire, à tout le moins, ce qui suit :

i. la structure de l’organisation d’assurance (à l’interne ou en sous-traitance);

ii. les procédures établies afin d’accélérer le processus de règlement des réclamations;

iii. les procédures de renvoi aux échelons supérieurs de l’organisation aux fins de règlement des réclamations litigieuses;

iv. la procédure d’examen des réclamations litigieuses;

v. les procédures de transmission de renseignements sur le processus de règlement des réclamations à l’expéditeur;

vi. la souplesse du processus de règlement des réclamations pour traiter les cas spéciaux.

d. Le règlement des réclamations peut se révéler un processus onéreux pour l’entrepreneur si les réclamations sont contestées. Les entrepreneurs doivent indiquer les étapes à suivre en vue de réduire et d’éliminer les différends et d’accélérer leur règlement.

Appendice 8 de l'Annexe A – Entrepôts – Normes et Inspections

1.0 Généralités

a. Un entrepôt est défini comme étant un bâtiment où sont entreposés des articles ménagers et des effets mobiliers. Aussi, aucun produit autre que des articles ménagers ou des produits de même nature que les articles ménagers ne doit occuper les locaux de ce bâtiment, sauf si l'accès aux locaux utilisés pour l'entreposage des articles ménagers est contrôlé conformément à la présente annexe et adéquatement protégé par un mur coupe-feu. Par articles qui ne sont PAS « de même nature que les articles ménagers » on entend tout ce qui pourrait contaminer les articles ménagers - par exemple, mais sans se limiter à ces exemples, les produits qui génèrent des odeurs incompatibles, les produits qui sont chimiquement incompatibles ou les produits qui peuvent altérer la structure des articles ménagers entreposés. En somme, on peut entreposer tout produit qui ne nuira à pas l'intégrité des articles ménagers.

b. Il est de la responsabilité de l'entrepreneur d'effectuer des inspections de tous les entrepôts de ses sous-traitants et de veiller à ce qu'ils satisfassent, au minimum, aux normes définies dans la présente annexe. Toute installation qui sera ajoutée à la liste actuelle des entrepôts fera l'objet d'une inspection initiale, tous les entrepôts existants feront l'objet d'une inspection annuelle et les entrepôts qui subissent une quelconque modification seront réinspectés. Les données relatives à l'inspection sont consignées au moyen des listes de vérification et du rapport d'inspection des installations et de l'équipement (RIE) des entrepôts contenus dans la présente annexe, ces données seront soumises à l'autorité technique (AT) responsable une fois l'inspection terminée.

c. Pour une inspection initiale ou une réinspection, le rapport subséquent doit être accompagné d'une lettre signée par le service d'incendie local indiquant que l'entrepôt respecte tous les règlements fédéraux et locaux en matière de prévention des incendies. Tous les coûts relatifs à l'obtention de cette lettre seront imputables à l'entrepreneur. En outre, il est nécessaire de fournir un schéma ou un croquis de l'entrepôt qui montrera les autres sociétés (le cas échéant) présentes dans la même structure, les principales dimensions intérieures, les portes, les ouvertures, les rampes de chargement, les séparations pare-feu évaluées, et d'indiquer l'adresse de l'entrepôt.

   i. Pour les entrepôts existants, une lettre mise à jour signée par le service d'incendie doit être fournie à l'AT responsable tous les 5 ans.

   ii. L'AT mettra à jour le Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)/SCD après réception des rapports d'inspection, et surveillera les inspections en retard en conséquence.

d. Si l'entrepôt n'est pas approuvé, l'entrepreneur doit aviser l'autorité ministérielle (AM) et l'AT par écrit des défauts constatés avec une demande de désactiver

temporairement ledit entrepôt jusqu'à ce qu'une mesure corrective soit prise. Si l'entrepreneur relève le même défaut durant une réinspection subséquente, l'entrepreneur se chargera de la coordination avec l'AM et l'AT afin d'organiser le transfert de tous les lots entreposés (à long terme (ELT) ou entreposés en cours de route (ECR)) vers un entrepôt approuvé. Tous les coûts relatifs à la correction des défauts ou au transfert des lots seront à la charge de l'entrepreneur. L'entrepreneur informera l'AM et l'AT responsables lorsque l'entrepôt aura passé l'inspection ou qu'il aura été désactivé de manière permanente.

e. Le Canada se réserve le droit d'inspecter les entrepôts contenant des lots ELT ou ECR à tout moment sans notification à l'entrepreneur. Tous les deux ans, l'AT effectuera une vérification aléatoire d'au moins trois (3) lots entreposés afin de veiller au respect des normes d'entreposage. L'entrepreneur recevra le nom de l'expéditeur des lots ELT qui seront inspectés un (1) jour ouvrable avant l'inspection. Le transfert de tout lot à un autre entrepôt ne peut se faire que sous la supervision d'un représentant du gouvernement.

1.1 Rapport d'inspection des installations et de l'équipement d'entreposage (RIE)

a. Instructions pour le personnel d'inspection

i. L'inspecteur doit s'assurer que les installations conviennent à un entreposage sécuritaire des articles ménagers. En cas de doute relatif aux normes en matière de prévention des incendies du bâtiment, l'inspecteur doit communiquer avec le service d'incendie local aux fins de clarification.

ii. Le formulaire d'inspection est conçu de telle sorte qu'il ne faut qu'un simple « Non » aux points 1(B), (C) ou (D) pour entraîner la disqualification de l'entrepôt.

iii. Si l'inspecteur relève des lacunes de nature technique, les conclusions du rapport doivent contenir suffisamment de détails pour permettre de cerner facilement le problème. Ces détails ne doivent pas inclure de recommandations concernant la méthode ou les matériaux nécessaires pour corriger les lacunes en question.

iv. L'entrepreneur remplira le rapport d'inspection durant l'inspection avec l'entreposeur. Dans le cas d'un nouvel entrepôt, l'AT lui attribuera un code et mettra à jour les données relatives à l'entrepôt contenues dans le rapport d'inspection.

v. Pour toutes les premières inspections d'entrepôt, l'entreposeur doit fournir en plus du RIE un schéma ou un croquis de l'entrepôt.

vi. Comme il est indiqué au paragraphe 3 ci-dessus, tous les entrepôts acceptés par l'entrepreneur doivent être conformes aux règlements du service d'incendie local.

vii. Lorsqu'un entreposeur a sous sa garde des lots entreposés à long terme, l'entrepreneur doit fournir à l'AT responsable une liste à jour de ces lots entreposés dans chaque entrepôt afin de garantir l'exactitude des enregistrements saisis dans le SGAME/CSD. Cette disposition sera réalisée au moment de l'achèvement des inspections annuelles des entrepôts.

Attachement 1 – Rapport d'inspection des installations et de l'équipement d'entreposage (RIE)

DATE DE L'INSPECTION **CODE DE L'ENTREPÔT**

ENTREPOSEUR ____

(Dénomination sociale exacte)

AFFILIATION DE L'ENTREPRENEUR ______________________________

TYPE D'INSPECTION : (Encercler une réponse. Voir la note ci-dessous concernant les exigences de présentation du rapport)

1. Initiale **2.** Annuelle **3.** Provisoire (15 juin au 15 octobre)
4. Spéciale (Donner la raison)

NOM DE L'INSPECTEUR :________________________________

SUPERFICIE DE L'ENTREPÔT ______ PI²
INSTALLATION PARTAGÉE? (Encercler une réponse) : OUI/NON AVEC :

____

ESPACE ALLOUÉ : _______________ PI²

LOCATAIRE OU PROPRIÉTAIRE? (Encercler une seule option)

DATE ACTUELLE D'ÉCHÉANCE DE LA LOCATION :__________________________

ENTREPÔT DE STOCKAGE DES DOUANES : OUI / NON
Nº DE CAUTIONNEMENT DE L'ENTREPÔT : _________________________

ADRESSE DE L'ENTREPÔT ____

ADRESSE POSTALE ____

____

Nº DE TÉLÉPHONE (_____)____________ **N° DE TÉLÉCOPIEUR** (_____)

NOMBRE DE LOTS ELT : MDN _______ GRC _______ SCD

CONCLUSIONS

1. **Représentant de l'entrepreneur (inspecteur de l'entrepôt)**

a. Nous **approuvons/n'approuvons pas** cet entrepôt, l'équipement et les installations.

Signature : __________________________________ Date :_________________________
Nom en imprimé : ______________________________

DIFFUSION : Copie 1 - Entrepreneur
Copie 2 - Agent de transport
Copie 3 – Ministère gouvernemental visé (au besoin)

Attachement 2 – Construction de l'entrepôt

Généralités :	**Oui**	**Non**	**s.o.**
1. Le bâtiment est en bon état.	( )	( )	( )
2. Le nom de l'entreposeur est clairement indiqué sur le(s) bâtiment(s) **(**Dans la mesure du possible, le nom devrait être visible et lisible depuis la route)	( )	( )	( )
3. Les aires de travail sont suffisamment éclairées.	( )	( )	( )
4. Les ouvertures dans la séparation coupe-feu sont protégées par des dispositifs d'obturation approuvés.	( )	( )	( )
5. Si l'entrepôt est ou sera utilisé à des fins autres que l'entreposage d'articles ménagers et que d'autres matériaux entreposés sont inflammables et/ou contiennent des substances combustibles ou s'il abrite plus d'un occupant, il y a une séparation coupe-feu appropriée.	( )	( )	( )
6. Les escaliers et les puits verticaux sont protégés à chaque étage.	( )	( )	( )
7. Les pièces de service abritant des appareils de chauffage,des appareils de manutention où des machines sontséparées du reste du bâtiment par des séparations coupe-feu appropriées.	( )	( )	( )
8. Les appareils de chauffage et les réservoirs de combustible sont conformes aux règles de sécurité établies.	( )	( )	( )
9. Les bonnes méthodes d'entretien sont appliquées.	( )	( )	( )
10. Les matières dangereuses telles que les matériaux d'emballage et les liquides inflammables sont rangés en toute sécurité.	( )	( )	( )
11. Les ordures et les débris sont enlevés de l'entrepôt chaque jour. S'ils sont placés à moins de trois mètres de l'immeuble ou à l'intérieur de celui-ci, ils doivent l'être dans une pièce ou dans un conteneur approuvé selon le cas.	( )	( )	( )
12. Des avis « Interdit de fumer » sont affichés et l'interdiction de fumer est appliquée dans l'aire d'entreposage.	( )	( )	( )

Attachement 3 – Méthodes d'entreposage

Généralités :	Oui	Non	s.o.
1. Les tapis, les carpettes et les meubles capitonnés sont protégés par un agent antimites lorsque la durée de l'entreposage l'exige.	( )	( )	( )
2. Les tapis, les carpettes et les meubles capitonnés sont placés dans des contenants individuels ou enveloppés individuellement.	( )	( )	( )
3. Des précautions particulières sont prises dans le cas des meubles capitonnés afin que ceux-ci soient placés à l'endroit et qu'aucun autre article ne touche le capitonnage ni n'appuie contre celui-ci.	( )	( )	( )
4. Les matelas sont placés dans des cartons ou des enveloppes de plastique.	( )	( )	( )
5. Les surfaces finies ou polies sont protégées contre tout dommage.	( )	( )	( )
6. Chaque lot est correctement marqué afin d'en faciliter le chargement et l'identification.	( )	( )	( )
7. On a recours à la palettisation ou à une autre méthode appropriée pour l'empilage; si les planchers ne sont pas munis de drains, les articles ne sont pas en contact direct avec le plancher.	( )	( )	( )
8. Les planchers de l'entrepôt sont propres et exempts de rebuts et de débris.	( )	( )	( )
9. L'entrepôt est protégé contre les rongeurs ou les insectes.	( )	( )	( )
10. Les appâts à rongeurs (s'il y a lieu) sont placés à bonne distance des articles ménagers.	( )	( )	( )
11. Les allées ne sont pas encombrées d'articles, sauf lors de l'entrée ou de la sortie de ces articles.	( )	( )	( )
12. Il n'y a pas accumulation de poussière, d'ordures, de matériel d'emballage, etc. dans les endroits obscurs.	( )	( )	( )
13. Les réfrigérateurs/congélateurs sont débranchés et entreposés dans un endroit sec. Leur porte est ouverte d'un pouce au maximum et est maintenue dans cette position au moyen d'un coin qui ne comprime pas les joints.	( )	( )	( )

Attachement 4 – Sécurité

Généralités :	**Oui**	**Non**	**s.o.**
1. **Mesures de protection du bâtiment**			
a. **Contrôle de l’accès :** L’accès aux locaux d’entreposage est contrôlé par l’entreposeur.	( )	( )	( )
b. **Portes :**			
i. Toutes les portes des bâtiments sont équipées de dispositifs de verrouillage appropriés.	( )	( )	( )
ii. Il existe un contrôle efficace permettant de s’assurer que les clés des portes donnant accès aux aires d’entreposage ne sont remises qu’au personnel autorisé, et que ces clés sont placées en lieu sûr lorsqu’elles ne servent pas.	( )	( )	( )
iii. Les serrures des portes donnant accès aux aires d’entreposage sont remplacées sans délai en cas de perte ou de vol des clés.	( )	( )	( )
c. **Fenêtres :**			
i. Toutes les fenêtres et autres ouvertures donnant sur les aires d’entreposage sont munies de dispositifs de fermeture fonctionnant de l’intérieur seulement.	( )	( )	( )
ii. Les fenêtres au rez-de-chaussée sont renforcées par des grillages, des toiles métalliques ou des barres solidement assujettis.	( )	( )	( )
OU			
iii. Les fenêtres au rez-de-chaussée sont protégées par un système d’alarme relié au poste de police ou à une agence de sécurité. Le système est conçu pour déclencher l’alarme en cas de tentative d’entrée non autorisée.	( )	( )	( )

Note : Par fenêtre au rez-de-chaussée, on entend toute fenêtre, y compris une porte-fenêtre, qui est accessible de l’extérieur sans l’aide d’une échelle ou d’un support.

Attachement 5 – Notification des écarts constatés lors de l’inspection de l’entrepôt

J'atteste par la présente avoir pris connaissance des écarts relevés par l’entrepreneur durant l'inspection de l'entrepôt situé à :

Adresse de l’entrepôt____

Date de l’inspection ____.

Les mesures requises pour corriger la situation seront prises. Le temps nécessaire pour remédier à ces écarts est de :

Nombre de jours____________

Signé par : __________________________ _______________________________
Nom de l’entrepreneur en caractères d’imprimerie **Signature de l’entrepreneur**

Établi le ___________ jour du mois de __________________ 20

Annexe B – Base de Paiement (BOP)

Section 1 – Généralités

1.0. Conditions générales

a. La base de paiement présente le mode d'application de frais particuliers pour les services fournis de la manière précisée dans l'énoncé des travaux (voir l'Annexe A).

b. Le Canada n'acquitte pas les factures dont les frais ne sont pas précisés dans la base de paiement.

c. Tous les frais associés à des déménagements en provenance du Canada seront facturés et payés en dollars canadiens ($CAN).

d. Tous les frais associés à des déménagements en provenance des États-Unis seront facturés et payés en dollars américains (USD $)

e. Les frais associés à l'entreposage en cours de déménagement et aux entrepôts seront payés dans la devise du pays où le service est fourni ($CAN/USD).

f. Tous les tarifs demeureront fixes pendant une période de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du marché. On peut les modifier comme suit à partir du ____________ 201X (soit à la troisième année du marché), et chaque année par la suite :

   i. **Tarifs liés aux services généraux de déménagement tout compris, à l'entreposage en cours de déménagement, à l'entreposage à long terme, à la manutention en entrepôt et aux déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services** : Ces tarifs sont augmentés ou réduits selon un pourcentage équivalent à l'augmentation ou à la diminution de l'*Indice des prix à la consommation* « Indice des prix des services de camionnage pour compte d'autrui – Données non désaisonnalisées » pour les articles ménagers et les fournitures de bureau usagés pour le Canada, tel qu'il est établi par Statistique Canada du quatrième trimestre au quatrième trimestre de l'année précédente. Si l'indice est négatif, le taux sera ajusté en conséquence, mais ne pourra être inférieur au tarif de base (au moment de l'attribution du marché).

1.1 SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Les services suivants représentent des services supplémentaires (c.-à-d. des services pouvant être offerts à l'expéditeur, à ses frais, et qu'on ne doit pas facturer au gouvernement) :

a. frais d'accès à l'entrepôt;

b. accès aux vides sanitaires et aux greniers, à l'exception des greniers des logements familiaux des BFC Borden et Kingston, pour lesquels le ministère de la Défense nationale paiera le taux précisé dans la base de paiement (section 4).

c. entreposage et manutention au-delà de la période d'admissibilité autorisée par la Couronne.

1.2. Frais liés au poids minimal

a. Le calcul des frais repose sur le quintal. Ils sont assujettis à un minimum de 500 lb au Canada, et de 1 000 lb pour les déménagements entre le Canada et le territoire continental des États-Unis.

1.3. Frais liés au poids maximal

a. Si le poids réel des articles ménagers et des effets personnels (AM et EP) expédiés dépasse le poids estimé de plus de 10 %, le Canada règle les frais à hauteur de 110 % du poids estimé.

b. La règle des 110 % ne vise pas les éléments suivants :

i. ELT;

ii. livraison à partir du lieu d'ELT;

iii. déménagements nécessitant l'utilisation du tableau X relatif aux déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services;

iv. expédition de véhicules personnels (VP);

v. attribution, par le Canada, d'une cote de manquement W1 pour le non-respect des procédures de pesée applicables. Par exemple, si le poids estimé est de 10 000 lb et que le billet de pesée établit le poids réel à 12 000 lb, l'entrepreneur doit facturer en fonction du poids de 10 000 lb (poids estimé).

1.4. Établissement des barèmes de taux

a. On applique les taux relatifs à l'entreposage en cours de déménagement, à la manutention en entrepôt et à l'entreposage à long terme en fonction des trois zones géographiques définies ci-dessous :

i. **Barème A :** Tout ce qui n'est pas indiqué à B.

ii. **Barème B :** S'applique si les services sont fournis à n'importe quel endroit au Labrador, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Yukon ou en Alaska.

1.5. Facturation

a. L'entrepreneur doit faire ce qui suit :

i. Présenter les factures indiquant les frais des services fournis dans les 40 jours qui suivent la date de livraison directe à domicile (LDD);

ii. Inscrire, au minimum, les renseignements suivants sur les factures : date de facturation, nom de l'expéditeur, numéro de contrat de demande de déménagement, date à laquelle le service est demandé (DSD), nom des sous-traitants au point d'origine et de destination, distance parcourue, poids présumé et poids réel et frais applicables justifiés par des renseignements pertinents;

iii. Facturer les frais d'ELT (entreposage et PVN) à terme échu selon des périodes de trois mois (trimestres) coïncidant avec l'exercice du Canada (soit d'avril à juin, de juillet à septembre, d'octobre à décembre et de janvier à mars). Pour n'importe

quel mois partiel d'entreposage à long terme, un mois complet sera facturé si les lots sont entreposés pendant plus de 15 jours civils au cours d'un mois, qu'importe si le mois est au début ou à la fin de la période d'entreposage. Aucuns frais ne seront facturés pour un entreposage de 15 jours ou moins au cours d'un mois. La date de facturation ne doit pas précéder le dernier jour du trimestre.

iv. Fournir les pièces justificatives suivantes :

1. Expédition des AM et EP : Version originale des billets de pesée, copie du connaissement, copie de l'estimation du poids avant le déménagement, copie de la liste des articles dressée à la DSD, certificat de déballage.

   Nota : Dans le cas des factures d'ECR, la copie du connaissement doit indiquer la date d'ECR des AM et EP ainsi que leur date de livraison réelle.

2. Expédition de VP : Copie du rapport sur l'état du véhicule, copie du connaissement et copie de la page appropriée du *Sanford Evans Motor Vehicle Data Book* afin de vérifier le poids du véhicule.

3. Toute pièce justificative associée aux frais supplémentaires selon la section 4 de la base de paiement.

v. Appliquer les taxes pertinentes selon l'adresse de destination.

vi. Le Canada se réserve le droit de vérifier les factures. À ce titre, l'entrepreneur doit fournir au CIM des documents ou des pièces justificatives sur demande.

vii. Le Canada renvoie à l'entrepreneur les factures erronées ou incomplètes en décrivant brièvement les corrections à apporter avant de les renvoyer.

1.6. Paiements

a. Le Canada doit régler les paiements conformément aux taux en vigueur.

b. Les factures approuvées doivent être réglées en entier, conformément à la base de paiement et à la partie sur les services complexes des conditions générales.

c. En cas d'écart entre le montant de la facture et le paiement effectué, l'entrepreneur doit aviser l'autorité ministérielle du CIM dans les 30 jours qui suivent la réception du paiement.

1.7. Manquement

a. S'il y a manquement dans le cadre d'une demande de déménagement, le paiement connexe des dommages-intérêts convenus doit être réglé indépendamment de la facture.

b. L'entrepreneur doit transmettre au Canada le paiement des dommages-intérêts convenus pour chaque manquement au plus tard trente (30) jours après avoir reçu l'avis remis à cet effet ou le rejet d'un appel, selon le cas.

Section 2 – Tarifs des services

2.0. Taux tarifaire tout compris relatif aux services généraux de déménagement

a. Ce taux est appliqué à la partie du transport routier d'un chargement. Les tarifs comprennent la consultation préalable au déménagement; le préemballage; l'attestation et la mise en service des appareils ménagers importants; l'emballage; la manipulation physique des AM et EP entre la résidence et le véhicule de transport; le chargement; la pesée; le transport; les traversiers; jusqu'à quatre heures de temps d'attente (le tarif horaire doit être facturé pour le personnel et l'équipement au-delà de quatre heures d'attente); le déchargement; le déballage; le service de navette; les permis de stationnement; le levage; l'abaissement; l'arrimage; jusqu'à 10 jours d'entreposage en cours de déménagement (les frais associés à la manutention en entrepôt [entrée/sortie] sont facturés séparément); les coûts du personnel; la protection valeur à neuf; et tout autre service ou matériel requis pour préparer le transport d'AM et EP qui n'est pas indiqué ailleurs.

b. Si un déménagement est annulé le jour de l'emballage ou du chargement, une distance de 1 mille (1,6 km) sera appliquée en fonction du poids estimé.

c. Dans le cas des déménagements des lots entreposés à long terme (sortie), un tarif d'emballage de 31,52 $/quintal sera soustrait du tarif lié aux services généraux de déménagement tout compris.

d. Dans le cas des déménagements des lots entreposés à long terme (entrée), un tarif de déballage de 5,66 $/quintal sera soustrait du tarif lié aux services généraux de déménagement tout compris.

Tableau 1 de l'Annexe B :

* Voir les tableaux en pièces jointes à la fin du présent document.

2.1. Tarifs liés à l'entreposage en cours de déménagement

2.2. Tarifs liés à l'entreposage en cours de déménagement d'une durée de plus de 10 jours

a. L'entreposage en cours de déménagement en entrepôt comprendra les frais liés à l'entreposage quotidien.

b. L'entreposage en cours de déménagement prendra fin à la date de retrait indiquée au point 2.16 c ii.

c. Voici les frais d'entreposage en cours de route des AM et des EP pour chaque jour dépassant la période de 10 jours :

Tableau 2 de l'annexe B – Tarifs liés à l'entreposage en cours de déménagement pour une période excédentaire de 10 jours ($ CDN/USD)

Frais quotidiens par quintal, y compris la PVN ($CAN)	
Barème A	**Barème B**
$xx.xx	$xx.xx

Tableau 3 de l'annexe B – Frais liés à la manutention en entrepôt (entrée/sortie) [$ CDN/USD]

Taux par quintal	
Barème A	**Barème B**
$xx.xx	$xx.xx

2.3. Frais d'entreposage à long terme

a. Ils sont calculés d'après les tarifs en vigueur, quel que soit le moment de l'entreposage. L'entreposage à long terme prendra fin à la date de retrait indiquée au point 2.1.4 a iii de l'annexe B.

b. Pour les déménagements vers un entrepôt d'entreposage à long terme, il faut se reporter au tableau 1 (services généraux de déménagement tout compris), à la section relative au transport sur une distance de 1 à 50 miles (de 1,6 à 80,5 km) ainsi qu'au point 2.2.0 d.

c. Pour les déménagements des lots entreposés à long terme (sortie), il faut se reporter au tableau 1 (services généraux de déménagement tout compris) ainsi qu'au point 2.2.0 c.

d. Il n'y aura aucun entreposage à long terme aux États-Unis.

e. En ce qui concerne tous les déménagements offerts par des tiers fournisseurs de services **comportant** une exigence d'entreposage à long terme, celle-ci relèvera de la

responsabilité de l'entrepreneur qui assume la prestation des services fournis par des tiers du déménagement.

f. Les taux facturés dépendront de la location de l'entreposage.

Tableau 4 de l'annexe B – Tarifs liés à l'entreposage à long terme ($CAN)

Frais mensuels par quintal, y compris la PVN ($CAN)	
Annexe A	**Annexe B**
xx,xx $	xx,xx $

2.4. Frais par catégorie de VP

a. Les tarifs liés aux VP comprendront la consultation préalable au déménagement; l'évaluation en douane; l'évaluation de la condition du véhicule au point d'origine et à destination; la manipulation physique des VP au point d'origine et à destination; le chargement; le transport; les traversiers; jusqu'à quatre heures de temps d'attente; le déchargement; le déballage; jusqu'à 10 jours d'entreposage en cours de déménagement; les coûts du personnel; la PVN, y compris les services de règlement de réclamations et tout autre service requis pour le transport des VP qui ne sont pas précisés.

b. Les tarifs sont établis au point d'origine (p. ex. en dollar des États-Unis pour les expéditions en provenance de la zone continentale des États-Unis.

Tableau 5 de l'Annexe B – Catégories de VP

Catégorie de VP	Description
Catégorie 1	Toutes les automobiles et les camionnettes d'un quart de tonne.
Catégorie 2	Toutes les minifourgonnettes, tous les véhicules utilitaires sport (sauf les modèles Expedition, Navigator et Excursion de Ford, et les modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC) et les camionnettes d'une demi-tonne.
Catégorie 3	Tous les gros véhicules utilitaires sport (modèles Expedition, Navigator et Excursion de Ford, et modèles Tahoe, Yukon et Suburban de Chevrolet/GMC), les camionnettes, les fourgons et les autres véhicules surdimensionnés allant jusqu'à trois quarts de tonnes.

Tableau 6 de l'Annexe B – Taux du VP à l'intérieur du Canada et de la zone continentale des États-Unis including PC ($CAN/USD)

Millage	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3
150 – 500	xx.xx $	xx.xx $	xx.xx $
501 – 1000	xx.xx $	xx.xx $	xx.xx $
1001 – 2000	xx.xx $	xx.xx $	xx.xx $
2001 – 3000	xx.xx $	xx.xx $	xx.xx $
3001 +	xx.xx $	xx.xx $	xx.xx $

Section 3 – PVN facultative visant les AM et les EP

3.0 Grand public

a. PVN supplémentaire visant les valeurs déclarées par l'expéditeur supérieures aux limites permises indiquées à l'annexe E à facturer à l'expéditeur.

Section 4 – Frais supplémentaires

4.0 Généralités

On applique ces frais au besoin seulement.

4.1 ACCÈS AUX GRENIERS DES LOGEMENETS FAMILIAUX DES BFC BORDEN ET KINGSTON

Un tarif forfaitaire de trois heures établi en fonction du tarif indiqué au paragraphe 4.4 de la section 4 de l'annexe B s'appliquera dans tous les cas où un membre d'un logement familial des BFC Borden ou Kingston demande accès à un grenier (pour y entrer ou en sortir) afin de retirer ou d'entreposer des ME. Afin de pouvoir facturer ces frais, l'entrepreneur doit d'abord obtenir une confirmation écrite de l'intéressé selon laquelle les articles ont bel et bien été placés dans le grenier ou en ont été retirés. On peut inscrire cette confirmation sur la formule d'emballage ou de déballage, ou sur tout autre document approprié, en la joignant à la facture.

4.2 Supplément pour les déménagements en provenance du Canada

Le prix de base pour le carburant est fixé en fonction du prix canadien mensuel moyen du carburant diesel à la pompe par litre selon une publication de source canadienne datant d'août 2012, telle qu'elle est publiée sur le site Web de Ressources naturelles Canada, à l'adresse suivante : http://www2.nrcan.gc.ca/eneene/sources/pripri/wholesale_bycity_f.cfm?%20PriceYear=2012&ProductID=13&LocationID=66,8,39,17&Average=3&dummy=.

Le prix de référence du carburant au 1er avril 2013 est établi entre 1,21 et 1,296 $ par litre (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 % peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 1 de l'Annexe B) pour le transport

routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la quatrième année débutant le 1er avril 2016, et annuellement par après, on rétablira le prix de base pour le carburant.

Le CIM vérifiera le prix du carburant diesel, le quinzième jour de chaque mois, et on diffusera l'information concernant les éventuelles majorations avant la fin du mois, par le biais des systèmes informatisés du gouvernement et par courriel à tous les entrepreneurs. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la date de chargement se situe le ou après le premier jour du mois suivant la publication.

Pour illustrer ce point, en supposant que le prix de carburant diesel relevé en date du 15 juin 2013 soit de 1,24 $, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1er et le 31 juillet 2013. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 2006 passe alors à 1,08 $, on appliquera un supplément de moins 1 % sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1er et le 31 août 2013. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à 1,45 $, alors un supplément de 1 % devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

Tableau 7 de l'Annexe B – Supplément pour les déménagements à l'intérieur du Canada

De	À	Supplément
0,081 $	0,167 $	-2 %
0,168 $	0,254 $	-1,75 %
0,255 $	0,341 $	-1,50 %
0,342 $	0,428 $	-1,25 %
0,429 $	0,515 $	-1 %
0,516 $	0,602 $	-0,75 %
0,603 $	0,689 $	-0,50 %
0,690 $	0,776 $	-0,25 %
0,777 $	0,862 $	0,0 %
0,863 $	0,949 $	0,25 %
0,950 $	1,036 $	0,50 %
1,037 $	1,122 $	0,75 %
1,123 $	1,209 $	1 %
1,210 $	1,296 $	1,25 %
1,297 $	1,382 $	1,50 %
1,383 $	1,469 $	1,75 %
1,470 $	1,556 $	2 %
1,557 $	1,643 $	2,25 %
1,644 $	1,729 $	2,50 %
1,730 $	1,816 $	2,75 %
1,817 $	1,903 $	3 %
1,904 $	1,989 $	3,25 %
1,990 $	2,076 $	3,50 %
2,077 $	2,163 $	3,75 %
2,164 $	2,249 $	4 %

2,250 $	2,336 $	4,25 %
2,337 $	2,423 $	4,50 %
3,378 $	3,463 $	4,75 %

4.3. Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis

Le prix de base pour le carburant se fonde sur le prix moyen national des États-Unis à la pompe par gallon en date du août 201x, tel que publié par la U.S. Energy Information Administration (EIA), un organisme de statistique du Département américain de l'Énergie (http://www.eia.gov/petroleum/gasdiesel/).

Le prix de référence du carburant au 1er avril 2014 est établi entre 4,089 et 4,157 $US dollars (USD) le gallon US (incluant les taxes applicables). Un supplément (positif ou négatif) de 0,25 % peut s'ajouter aux taux indiqués dans la section 8 (tableau 2 de l'Annexe B) pour le transport routier, en fonction de chaque hausse des prix de base indiqués ci-dessous. À compter de la deuxième année débutant le 1er avril 20xx, et annuellement par après, on rétablira le prix de base pour le carburant.

Le CIM vérifiera le prix du carburant diesel le quinzième jour de chaque mois, en indexant le prix tous les trois mois en fonction du prix national moyen des trois mois précédents, et on diffusera l'information concernant les éventuelles majorations avant la fin du mois, par l'intermédiaire des systèmes informatisés du gouvernement et par courriel à tous les entrepreneurs. Ce supplément entrera alors en vigueur pour tous les déménagements dont la date de chargement se situe le premier jour du mois suivant la publication, ou après celui-ci.

Pour illustrer ce point, en supposant que le prix de carburant diesel relevé en date du 15 juin 20xx soit de 2,44 $, aucun supplément ne s'appliquera pour les chargements effectués entre le 1er et le 31 juillet 20xx. Si le prix du carburant diesel relevé le 15 juillet 20xx passe alors à 4,04 $, on appliquera un supplément de moins 0,25 % sur les tarifs dans cette section pour les chargements effectués entre le 1er et le 31 août 20xx. De même, si le 15 août, le prix du diesel monte à $4,40 $, alors un supplément de 1 % devra être ajouté au coût des déménagements effectués en septembre.

Tableau 8 de l'Annexe B – Supplément pour les déménagements en provenance des États-Unis

De ($US)	À ($US)	Supplément
2,985 $	3,053 $	-3 %
3,054 $	3,122 $	-2,75 %
3,123 $	3,191 $	-2,50 %
3,192 $	3,260 $	-2,25 %
3,261 $	3,329 $	-2 %
3,330 $	3,398 $	-1,75 %
3,399 $	3,467 $	-1,50 %
3,468 $	3,536 $	-1,25 %
3,537 $	3,605 $	-1 %

3,606 $	3,674 $	-0,75 %
3,675 $	3,743 $	-0,50 %
3,744 $	3,812 $	-0,25 %
3,813 $	3,881 $	0 %
3,882 $	3,950 $	0,25 %
3,951 $	4,019 $	0,50 %
4,020 $	4,088 $	0,75 %
4,089 $	4,157 $	1 %
4,158 $	4,226 $	1,25 %
4,227 $	4,295 $	1,50 %
4,296 $	4,364 $	1,75 %
4,365 $	4,433 $	2 %
4,434 $	4,502 $	2,25 %
4,503 $	4,571 $	2,50 %
4,572 $	4,640 $	2,75 %
4,641 $	4,709 $	3 %
4,710 $	4,778 $	3,25 %
4,779 $	4,847 $	3,50 %
4,848 $	4,916 $	3,75 %
4,917 $	4,985 $	4 %

4.4 Taux horaires au-delà du temps d'attente maximal permis (services généraux de déménagement tout compris)

a. L'entrepreneur doit facturer les taux horaires relatifs à la main-d'œuvre si un déménagement est retardé par le Canada le jour de l'emballage ou du déménagement.

b. L'entrepreneur doit facturer trois heures pour une personne pour ce qui est des services indiqués au paragraphe 4.1 de la section 4 de l'annexe B.

Tableau 9 de l'annexe B – Taux horaires

	Annexe A	**Annexe B**
Chaque personne	**xxx,xx $**	**xxx,xx $**

Appendice 1 de l'Annexe B – Taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)

a. Le taux GAMS3PSP est appliqué à la portion des chargements visant le tiers fournisseur de services conformément à la règle 15 de l'appendice 1, en plus des services généraux de déménagement tout compris décrits au paragraphe 2.2.0 de l'article 2 (services et taux pour la portion de transport routier du déménagement,

coûts du personnel, PVN, et autres services, frais ou matériaux requis pour transporter le chargement d'AM et d'EP qui n'est pas précisé).

b. La portion du déménagement qui n'est pas couverte dans le cadre des services généraux de déménagement tout compris sera établie selon le mode sélectionné pour la livraison à destination ou en provenance des lieux mentionnés à la règle 15 de l'appendice 1.

c. Si plusieurs modes sont nécessaires pour effectuer la livraison au lieu concerné, le taux le plus élevé s'applique (les taux ne s'additionnent pas).

Tableau 10 de l'annexe B – Taux des services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)

MODE	Taux par quintal ($CAN)
Ferroviaire	xxx,xx $
Aérien	xxx,xx $
Maritime	xxx,xx $

Remarque : Le présent appendice sera nul pour tous les entrepreneurs auxquels cette portion du marché n'est pas accordée.

Annexe C – Manquements

1.0. Généralités

a. Les questions qui ne sont pas cernées en cours de déménagement ne seront pas prises en compte dans le cadre des appels. Cet effort vise à éliminer le fardeau administratif associé à la gestion des lacunes du service, ainsi qu’à s’assurer que les agents de transport sont rapidement informés des problèmes de service touchant les déménagements.

b. Le non-respect par l’entrepreneur d’une exigence énoncée dans l’annexe 1 est considéré comme un manquement.

c. Les manquements sont un outil de gestion servant à identifier les exigences de service qui ne sont pas respectées et permettre au CIM de cerner les problèmes et cibler des initiatives d’amélioration continue. La capacité de l’entrepreneur à minimiser efficacement les manquements par l’entremise de ses initiatives de PAQ et d’IE est un incitatif pour gagner une part de marché plus importante. Un processus d’examen solide permet de s’assurer que les manquements sont appliqués aux indices de valeur.

d. Les manquements sont considérés comme des lacunes dans la prestation du service, des dommages-intérêts convenus ou des rapports défavorables.

   i. servent à déceler les faiblesses de rendement pour lesquelles l’entrepreneur doit prendre des mesures correctives et à améliorer la qualité des services;

   ii. servent à s’assurer du respect des modalités du contrat par l’entrepreneur;

   iii. sont directement liés à la mesure du rendement de laquelle dépend la part des affaires de l’entrepreneur, comme indiqué à l’annexe D.

e. Le Canada peut invoquer un manquement jusqu’à la fermeture des bureaux 40 jours civils après que l’AT a reçu la facture du déménagement. Cependant, le Canada compte signaler les manquements dès qu’ils sont observés pour permettre à l’entrepreneur de déterminer la source du problème et de prendre des mesures correctives afin d’éviter que de tels manquements ou des manquements semblables se reproduisent.

f. Les lacunes du service peuvent être décelées sur le plan administratif, en fonction du contenu de la facture et des documents à l’appui, ou à la suite d’une inspection du contrôle de la qualité sur place. Les lacunes décelées sur le plan administratif s’appliquent à la période d’indice de valeur durant laquelle elles sont traitées.

g. L’entrepreneur doit être informé au moyen d’une lettre ou des systèmes du SCD/SGAME de tout manquement soulevé pour un déménagement.

h. Le CIM se réserve le droit de réaliser un examen official d’un déménagement lorsque le nombre de manquements appliqués à ce déménagement est considéré comme trop élevé. Le CIM avisera l’entrepreneur par écrit qu’il fera un examen officiel du déménagement et des lacunes dans le rendement. Le CIM doit transmettre à l’entrepreneur les résultats de l’examen officiel dans les 10 jours suivant la date de celui-ci, et l’entrepreneur doit lui indiquer les mesures correctives qu’il a prises dans les 20 jours civils suivant la réception des résultats.

i. L'entrepreneur transmettra les dommages-intérêts convenus au Canada au plus tard 20 jours civils suivant l'avis du manquement à moins qu'un appel pour manquement ait été présenté.

j. Le Canada n'accepte aucun appel pour manquement une fois qu'il a reçu les dommages-intérêts convenus.

k. Le CIM se réserve le droit de convoquer en réunion l'entrepreneur à Ottawa pour discuter de l'examen officiel et des mesures correctives à prendre.

1.1. Lacunes dans la prestation des services

a. Les lacunes de la prestation de services sont classées comme mineures (1 point) ou majeures (de 2 à 3 points) en fonction de leur impact sur l'indice de valeur. Deux lacunes mineures pour un même déménagement équivalent à une lacune majeure (2 points). Une ventilation détaillée des lacunes de la prestation de services figure au tableau 1 de l'annexe C. L'impact sur l'indice de valeur est indiqué entre parenthèses dans le tableau.

1.2. Dommages-intérêts convenus

a. La liste des dommages-intérêts convenus, y compris les montants imposés, est présentée dans le tableau 2 de l'annexe C. L'impact sur l'indice de valeur est indiqué dans le tableau.

b. L'entrepreneur doit rembourser au Canada les dépenses réellement faites par celui-ci si les montants indiqués dans le tableau 2 de l'annexe C ne sont pas suffisants pour couvrir les dépenses réelles.

1.3. Rapport défavorable

a. Un rapport défavorable peut être présenté lorsqu'une lacune du service en particulier ne peut être appliquée par :

   i. un expéditeur se plaignant du niveau du service que l'entrepreneur lui a fourni;

   ii. un AT signalant que l'entrepreneur ne respecte pas les modalités du contrat;

   iii. l'autorité ministérielle du CIM ou l'AT si l'entrepreneur commet le même manquement à répétition;

   iv. l'autorité ministérielle du CIM si l'entrepreneur demande excessivement à déroger aux modalités du contrat.

b. L'impact sur l'indice de valeur correspond à 2 points. Il faut s'assurer que l'entrepreneur n'est pas pénalisé en double.

1.4. Processus d'appel

Voici un aperçu du processus permettant à l'entrepreneur de formuler officiellement une objection concernant un manquement

a. Appel de première instance

   i. L'entrepreneur peut envoyer (à ses frais) toute objection officielle à un manquement à l'autorité ministérielle du CIM par courrier recommandé ou par courriel;

ii. La demande doit être accompagnée des pièces justificatives, et l'autorité ministérielle du CIM doit la recevoir au plus tard à la fermeture des bureaux 10 jours civils après la date de réception de l'avis de manquement;

iii. L'autorité ministérielle du CIM doit examiner l'information fournie par l'entrepreneur et rendre une décision de première instance.

b. Appel de deuxième instance

i. S'il n'est pas satisfait de la décision de première instance, l'entrepreneur dispose de 5 jours civils à partir de la date à laquelle il est informé de cette décision pour renvoyer la question au président du CIM, en deuxième instance.

ii. L'entrepreneur doit fournir ce qui suit au président du CIM

1. une liste complète des motifs qui l'ont initialement poussé à faire appel auprès de l'autorité ministérielle du CIM;
2. un résumé de la décision de première instance de l'autorité ministérielle et les pièces justificatives;
3. une liste des explications subséquentes qui justifient une analyse de la décision de première instance de l'autorité ministérielle.

iii. Le président du CIM doit analyser la décision de première instance en collaboration avec les autorités ministérielles et rendre une décision de deuxième instance, qui sera sans appel.

iv. Il incombe à l'entrepreneur de fournir au CIM toute l'information dont il a besoin pour prendre une décision éclairée.

c. Mesure découlant de l'appel de deuxième instance

i. Si la décision de première instance est cassée, les manquements associés sont retirés, et les montants à verser sont annulés.

ii. Si la décision de première instance est maintenue, l'entrepreneur doit envoyer les montants à verser au Canada au plus tard 20 jours civils après avoir été avisé de la décision de deuxième instance.

Tableau 1 de l'Annexe C – Lacunes dans la prestation du service

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
Généralités			
G1	L'entrepreneur ne répond pas aux messages provenant du SCD/SGAME, aux courriels, aux messages vocaux ou aux télécopies ou n'accuse pas réception de ceux-ci dans les 60 minutes.	Mineur (1)	2.0.b. 2.4.b.
G2	L'entrepreneur ne respecte pas les délais convenus par les deux parties.	Mineur (1)	2.1.f. 2.1.g.
G3	L'entrepreneur ne termine pas le service avant 2000 h.	Mineur (1)	2.1.e.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
G4	L'entrepreneur ne fournit pas de documents ou de services bilingues.	Majeur (3)	2.1.a. 2.1.b.
G5	L'entrepreneur n'informe pas le CIM d'un incident important dans les 24 heures suivantes.	Majeur (3)	2.2.b.
G6	L'entrepreneur n'utilise pas les formulaires approuvés par le CIM ou utilise des formulaires non approuvés par le CIM.	Mineur (1)	2.20.a. 2.20.b. 18.A.1 1.6.i. 1.8.dd
G7	L'entrepreneur n'obtient pas l'autorisation de l'AT, comme l'exige le contrat.	Majeur (3)	2.16.b. 2.16.c.(i) 2.18.a.ii. 2.21.e.v. 11.A.1.b. Appendice 5, 5.3.a.
G8	Le défaut de l'entrepreneur de réaliser une inspection initiale ou annuelle de l'entrepôt (soumettre un rapport pour approbation du CIM) ou de fournir au CIM un rapport annuel des entrepôts approuvés.	Majeur (2)	Appendice 5, 5.1.a Appendice 5, 5.1.b
G9	L'entrepreneur ne respecte pas les délais prévus et utilise de façon intentionnelle les renseignements personnels de l'expéditeur.	Majeur (3)	*Loi sur la protection des renseignements personnels*
Consultation préalable au déménagement			
PD1	L'entrepreneur ne mène pas la consultation préalable au déménagement à la résidence de l'expéditeur.	Majeur (3)	2.5.a. **2.5.m.**
PD2	L'entrepreneur ne transmet pas au SCD/SGAME l'estimation du poids dans les sept jours ouvrables suivant la réception d'un ordre de déménagement dans le cas d'un déménagement ordinaire, ou au moins deux jours ouvrables avant la date de chargement dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur (3)	
PD3	L'entrepreneur ne remet pas à l'expéditeur une copie des documents d'information qui doivent être remis préalablement au déménagement.	Majeur (3)	2.5.c.
PD4	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids établie au moment de la consultation préalable au déménagement, mais il ne le fait pas non plus au plus tard deux jours ouvrables après cette consultation.	Mineur (1)	2.5.k
PD5	L'entrepreneur ne transmet pas à l'expéditeur l'estimation du poids modifiée et ne l'entre pas dans le SCD/SGAME avant	Mineur (1)	2.5.o.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
	le jour précédant la DSD.		
PD6	L'entrepreneur ne respecte pas l'écart permis entre l'estimation du poids d'un chargement et le poids réel.	Majeur (3)	Appendice 2, 2.1.b.i.
Emballage			
E1	L'entrepreneur procède au préemballage plus de cinq jours ouvrables avant la DSD.	Mineur (1)	2.6.d.
E2	L'emballage a lieu avant 8 h ou se poursuit après 20 h sans l'approbation de l'expéditeur ou de l'AT.	Mineur (1)	2.1.d.
E3	L'emballage ne respecte pas les exigences minimales décrites dans les renseignements sur l'emballage du PAQ de l'entrepreneur.	Mineur (1)	2.6.b.
E4	L'entrepreneur ne termine pas l'emballage avant la DSD.	Majeur (2)	2.6.c.
Chargement			
C1	L'entrepreneur fait plus d'un ramassage d'AM et d'EP au point d'origine.	Majeur (3)	2.7.c
C2	Le déchargement dépasse la plage horaire de 8 h à 20 h.	Majeur (2)	2.1.d.
C3	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur (2)	2.0.c.
C4	L'entrepreneur ne remet pas la liste d'inventaire dûment remplie à l'expéditeur.	Majeur (3)	2.7.i
C5	L'entrepreneur ne débarrasse pas la résidence de l'expéditeur des contenants vides, du matériel d'emballage ou des autres débris accumulés au cours de l'emballage et du chargement.	Mineur (1)	2.7.j
Pesée			
P1	L'entrepreneur ne suit pas la procédure établie pour la pesée.	Majeur (3)	2.11. 2.12.
P2	L'entrepreneur ne fournit pas un billet de pesée qui comporte les renseignements requis.	Majeur (3)	2.10.a. 2.10.b.
Transport			
T1	L'entrepreneur ne fournit pas un tracteur ou une remorque qui répond aux exigences des services requis.	Majeur (3)	2.14.a.
T2	L'entrepreneur transporte des AM et des EP à l'extérieur de la remorque.	Majeur (2)	2.7.h
Entreposage			
E1	L'entrepreneur n'entrepose pas le chargement dans un entrepôt approuvé par le CIM.	Majeur (3)	2.15.a.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
E2	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT d'un changement dans le poids d'un lot.	Majeur (2)	2.17.b.ii.
E3	L'entrepreneur n'avise pas immédiatement l'AT et l'expéditeur du changement de lieu d'entreposage.	Mineur (1)	2.17.d.vi
E4	Le transfert des lots mis en ELT est fait sans la supervision du CIM.	Majeur (3)	2.17.d.iii
Livraison et déchargement			
LD1	L'entrepreneur n'obtient pas d'autorisation de LDD avant de commencer le déchargement.	Majeur (3)	2.18.a.
LD2	L'entrepreneur fait plus d'une livraison d'AM et d'EP au point de destination de la résidence principale, ou livre des AM et des EP à plus d'un endroit au point de destination.	Majeur (3)	2.18.b.i.
LD3	L'entrepreneur n'obtient ni l'approbation de l'expéditeur ni celle de l'AT pour fournir les services à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h.	Mineur (1)	2.1.d.
LD4	L'entrepreneur ne protège pas la résidence et les AM et EP contre les dommages.	Majeur (2)	2.0.c.
LD5	L'entrepreneur ne place pas les AM et les EP dans les pièces comme il est mentionné dans la liste d'inventaire ou comme l'a demandé l'expéditeur.	Mineur (1)	2.18.b.iii.
LD6	L'entrepreneur n'aide pas l'expéditeur à noter les exceptions sur la liste d'inventaire.	Majeur (3)	2.5.h.x.
LD7	L'entrepreneur ne remonte pas le mobilier ni les autres articles démontés par l'entrepreneur au point d'origine.	Mineur (1)	2.18.b.iv.
LD8	L'entrepreneur n'inverse pas les étapes de préparation du chargement des articles et des appareils importants précisés afin qu'ils soient prêts à être utilisés.	Mineur (1)	2.18.b.v
Déballage			
D1	Le déchargement dépasse la plage horaire de 8 h à 20 h.	Majeur (3)	2.1.d.
D2	L'entrepreneur n'effectue pas le déballage des biens le jour ouvrable suivant la livraison et le déchargement.	Majeur (3)	2.19.a.
D3	L'entrepreneur ne note pas les dommages sur le formulaire « Perte/Dommage – articles emballés » avec l'expéditeur.	Majeur (3)	2.20.a.
D4	L'entrepreneur ne vient pas ramasser le matériel d'emballage et les cartons vides dans les cinq jours ouvrables suivant le jour de déballage.	Mineur (1)	2.19.c.
Véhicule personnel			
V1	Le ramassage ou la livraison du VP se fait à l'extérieur de la plage horaire de 8 h à 20 h sans l'autorisation de l'AT.	Mineur (1)	2.1.d.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
V2	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les 5 jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement ordinaire et dans les 2 jours civils dans le cas d'un déménagement urgent.	Majeur (3)	1.2.21.e.i.
V3	L'entrepreneur n'entre pas dans le SCD/SGAME les renseignements sur l'expédition du VP dans les sept jours civils suivant la DSD.	Majeur (3)	1.2.21.e.ii.
V4	L'entrepreneur ne communique pas avec l'expéditeur dans les deux jours précédant la DSD pour reconfirmer les heures et l'adresse du point d'origine.	Mineur (1)	1.2.21.e.iv.
V5	L'entrepreneur ne communique pas immédiatement avec l'agent de transport pour signaler un problème et approuver le plan d'action proposé si un VP tombe en panne pendant l'acceptation, le chargement ou la livraison.	Mineur (1)	1.2.21.g.ii.
V6	L'entrepreneur ne nettoie pas le véhicule pour permettre à l'expéditeur de procéder à une inspection de la livraison conformément au rapport sur l'état du véhicule.	Mineur (1)	1.2.21.h.ii
V7	L'entrepreneur omet d'aviser l'AT le même jour, puis de lui envoyer un avis écrit le jour civil suivant, pour l'informer que des mesures correctives sont prises à la suite de dommages importants causés à un VP ou de perte totale d'un VP, en encore en cas d'entrée par effraction.	Majeur (3)	1.2.22.g.iii.
Réclamations			
R1	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur un formulaire de réclamation visant les AM et les EP ou un VP dans les cinq jours ouvrables suivant sa demande.	Mineur (1)	Annexe E, 5.1.6.d. Annexe E, 5.2.5.e
R2	L'entrepreneur n'accuse pas réception d'une réclamation visant des AM et des EP ou un VP ni n'amorce une réclamation visant son règlement dans les 5 jours suivants.	Majeur (2)	Annexe E, 5.1.6.f. Annexe E, 5.2.5.g.
R3	L'entrepreneur ne clôt pas la réclamation de l'expéditeur dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation visant des AM et EP accompagnée des documents pertinents.	Majeur (3)	Annexe E, 5.1.6.i.
R4	L'entrepreneur ne fournit pas un rapport détaillé des réclamations visant des AM et des EP dans lequel il explique les raisons de son refus.	Majeur (3)	Annexe E, 5.1.6.k.
R5	L'entrepreneur omet de créer des rapports trimestriels sur les réclamations visant des AM et des EP ou un VP dans le SCD/SGAME.	Majeur (3)	Annexe E, 5.1.7.b Annexe E, 5.2.6.a.
R6	L'entrepreneur ne fournit pas à l'expéditeur son offre de règlement définitive dans les 45 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation et de l'explication des demandes refusées.	Majeur (3)	Annexe E, 5.2.5.k.

LACUNE DE LA PRESTATION DU SERVICE		Impact sur l'indice de la valeur	RÉFÉRENCE
Facturation			
F1	L'entrepreneur ne fournit pas la facture et les pièces justificatives dans les 40 jours civils suivant la date de livraison.	Majeur (3)	5.1.5.a

Tableau 2 de l'Annexe C – Dommages-intérêts

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		MONTANT IMPOSÉ (et impact sur l'indice de valeur)	
DI1	L'entrepreneur ne fait pas un déménagement (ordinaire ou urgent) après avoir accepté la demande ou refuse de faire un déménagement non urgent.	Tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur (3)	3.A.21.2.b.
DI2	L'entrepreneur a préemballé des articles qui ont empêché l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui ont été désignés comme essentiels à la vie quotidienne.	600 $ par jour civil plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur (2)	2.6.c.
DI3	L'entrepreneur n'a pas respecté la DSD.	600 $ par jour civil entre la date de service réelle et la DSD initiale, plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur (3)	2.4.c.
DI4	L'entrepreneur ne s'est pas assuré que les réservoirs de carburant étaient pleins avant la pesée.	1 000 $ (3)	2.8.a.
DI5	L'entrepreneur n'a pas noté la présence d'un article	Rajustement du poids et des	6

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		MONTANT IMPOSÉ (et impact sur l’indice de valeur)	
	inadmissible et l’a transporté.	frais (2)	.A.2.
DI6	L’entrepreneur n’a pas avisé l’autorité ministérielle du CIM au moins 30 jours civils avant le transfert de lots mis en ELT.	200 $ par cas (3)	2.17.c.i.
DI7	L’entrepreneur n’a pas respecté le Guide du temps requis pour le transport ou la date confirmée pour les chargements entreposés en cours de route.	600 $ par jour civil à partir du jour suivant le temps requis maximal ou la date de LDD jusqu’à la date réelle de livraison, y compris celle-ci. (3)	Appendice 32.14.b.2.16.c.ii.

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		**MONTANT IMPOSÉ (et impact sur l'indice de valeur)**
DI8	L'entrepreneur ne respecte pas la DSD du VP.	Coût de la location d'un véhicule (moins les frais de carburant) à partir du jour suivant le temps requis maximal jusqu'à la date réelle de livraison (3)
DI9	L'entrepreneur n'a pas autorisé l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations dans le cas où un VP n'a pu être livré parce qu'il a été perdu ou qu'il a subi des dommages.	Coût de la location d'un véhicule à partir du jour suivant le temps requis maximal jusqu'à la date réelle de livraison (3)
DI10	Le VP a roulé sur une distance excessive pendant qu'il était en possession de l'entrepreneur.	Indemnité de kilométrage selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor plus tout coût supplémentaire assumé par le Canada ou l'expéditeur (3)
DI11	L'entrepreneur facture au Canada des services qu'il n'a pas fournis.	Rajustement des frais (3)

LACUNE DANS LA PRESTATION DU SERVICE		MONTANT IMPOSÉ (et impact sur l’indice de valeur)	
			1.5.0

Annexe D – Modèle d'indice de valeur – Mesure du rendement

1.0. Modèle d'indice de valeur

a. Le modèle d'indice de valeur est un mécanisme d'évaluation du rendement visant à inciter les entrepreneurs à améliorer continuellement la qualité des services qu'ils fournissent aux employés du Canada.

b. Ce modèle est fondé sur des données fournies par des employés de l'administration sur leur niveau de satisfaction quant aux services fournis à chaque étape de leur déménagement et sur des données de l'AT et des autorités ministérielles du CIM sur le respect par l'entrepreneur des exigences liées aux services prévus dans le contrat.

c. Une note associée à l'indice de valeur est calculée par le Canada trois fois par année et est utilisée pour déterminer les modifications à apporter à la part de chaque entrepreneur pour les prochaines périodes.

d. Le CIM se réserve le droit de modifier le modèle de l'indice de valeur et la méthode de mise en œuvre à la date de renouvellement du contrat. Le CIM reconnaît que la satisfaction des clients est un indicateur important du rendement de l'entrepreneur; toutefois; l'expéditeur n'est pas familier avec le contrat et, en conséquence, l'accent est mis sur la conformité de l'entrepreneur à moins d'avis contraire.

1.1. Méthode de calcul de l'indice de valeur

a. La note de chaque entrepreneur est calculée en additionnant les résultats des trois indices liés à des aspects particuliers des services fournis : l'indice de satisfaction des employés (ISE), l'indice de règlement des réclamations (IRR) et l'indice de conformité de l'entrepreneur (ICE). La note de l'indice de valeur se calcule comme suit

Indice de valeur = 0,25 * ISE + 0,15 * IRR + 0,60 * ICE

b. Quand l'IRR est impossible à déterminer (par exemple, au début de la prestation du marché), la note liée à l'indice de valeur est calculée comme suit

Indice de valeur = 0,40 * ISE + 0,60 * IRR

c. L'ISE mesure la satisfaction de l'expéditeur en ce qui a trait au déménagement. Cette note est calculée pour chaque déménagement à partir des réponses à des questions précises posées dans le Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires (QSF). La note associée à l'ISE d'un entrepreneur est calculée selon la moyenne des notes d'ISE tirées de l'échantillon des déménagements exécutés par cet entrepreneur pendant la période précédente (voir le tableau 3.x).

d. L'IRR mesure la satisfaction de l'expéditeur en ce qui a trait au processus de règlement des réclamations qui le concernent. Cette note est calculée pour chaque réclamation à partir des réponses à des questions précises posées dans le Questionnaire sur la satisfaction à l'égard du règlement des réclamations (QSRR). La note associée à l'IRR d'un entrepreneur est calculée selon la moyenne des notes d'IRR tirées des réclamations faites à cet entrepreneur pendant les deux périodes précédentes (voir le tableau 3.x).

e. L'ICE reflète l'évaluation des déménagements. Il est principalement fondé sur le nombre de lacunes observées en fonction du nombre de déménagements exécutés. La note associée à l'ICE est calculée pour chaque entrepreneur selon les déménagements qu'il a exécutés pendant les deux périodes précédentes (voir le tableau 3.x).

1.2. Indice de valeur de référence

a. L'indice de valeur de référence est la moyenne des notes d'indice de valeur de tous les entrepreneurs pour une période d'observation donnée.

1.3. Principes de répartition des parts d'affaires

La répartition des parts d'affaires est fondée sur les principes suivants

a. Premier principe : Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur supérieure à l'indice de référence voit sa part augmenter comme suit

   i. Scénario 1 : Pour les notes d'indice de valeur situées au centre de la bande (indice de référence +/- 2 points) (voir la figure 3.y), le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de référence et la note obtenue par l'entrepreneur, jusqu'à un gain maximal de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 1,6 point au-dessus de l'indice de référence, cela correspond à un gain potentiel de 0,8 point, c'est-à-dire une augmentation potentielle de 0,8 % de sa part d'affaires.

   ii. Scénario 2 : Pour les notes d'indice de valeur situées à l'extérieur du centre de la bande (voir la figure 3.y), le nombre potentiel de points équivaut à deux fois la différence entre l'indice de référence et la note obtenue par l'entrepreneur moins deux (pour tenir compte des points calculés à l'étape précédente). Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 3,4 points au-dessus de l'indice de référence, cela correspond à un gain potentiel de 3,8 points (1+2*1,4), c'est-à-dire une augmentation potentielle de 3,8 % de sa part d'affaires.

   iii. Applicable aux premier et deuxième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de l'indice de référence (le cas échéant), de la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 1,2 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,6 point) et que l'entrepreneur B obtient une note de 1,8 point au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 0,9 point) et si seulement 1,2 point peut être gagné, alors les entrepreneurs A et B devront se partager ce 1,2 point au pro rata. L'entrepreneur A obtiendra 40 % (0,6/(0,6+0,9)) du 1,2 point (soit une part additionnelle de la part d'affaires de 0,48 %), et l'entrepreneur B obtiendra 60 % (0,9/(0,6+0,9)) du 1,2 point (soit une part d'affaires additionnelle de 0,72

   iv. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus de 50 % de sa part d'affaires pendant la période précédente;

   v. Applicable aux premier et deuxième scénarios : pas plus du pourcentage cumulatif de la part d'affaires que peuvent perdre les autres entrepreneurs.

b. Deuxième principe : Chaque entrepreneur qui obtient une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de référence voit sa part réduite comme suit

   i. Scénario 3 : Pour une note d'indice de valeur de 2 points ou moins au-dessous de l'indice de référence, le nombre potentiel de points équivaut à la moitié de la différence entre l'indice de référence et la note de l'entrepreneur, jusqu'à une perte maximale de un point. Par exemple, si un entrepreneur obtient une note d'indice de valeur de 1,6 point au-dessous de l'indice de référence, cela correspond à une perte potentielle de 0,8 point, c'est-à-dire une diminution potentielle de 0,8 % de sa part d'affaires. Scénario 4 : Pour une note d'indice de valeur de 2 points ou plus au-dessous de l'indice de référence, il peut perdre l'équivalent de sa part en proportion des parts d'affaires combinées que les autres entrepreneurs pourraient obtenir. Par exemple, si l'entrepreneur A obtient une note de 3,4 points au-dessus de l'indice de référence (gain potentiel de 3,8 points comme expliqué ci-dessus), que l'entrepreneur B obtient une note de 3,3 points au-dessous de l'indice de référence et que l'entrepreneur C obtient une note de 2,2 points sous l'indice de référence, alors les entrepreneurs B et C se partageront ces 3,8 points au pro rata. L'entrepreneur B pourrait perdre 60 % (3,3/(3,3+2,2)) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 2,28 % de sa part d'affaires, et l'entrepreneur C pourrait perdre 40 % (2,2/(3,3+2,2)) des 3,8 points, ce qui correspondrait à une perte de 1,52 % de sa part d'affaires;

   ii. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : pas plus de 20 % de sa part d'affaires pendant la période précédente;

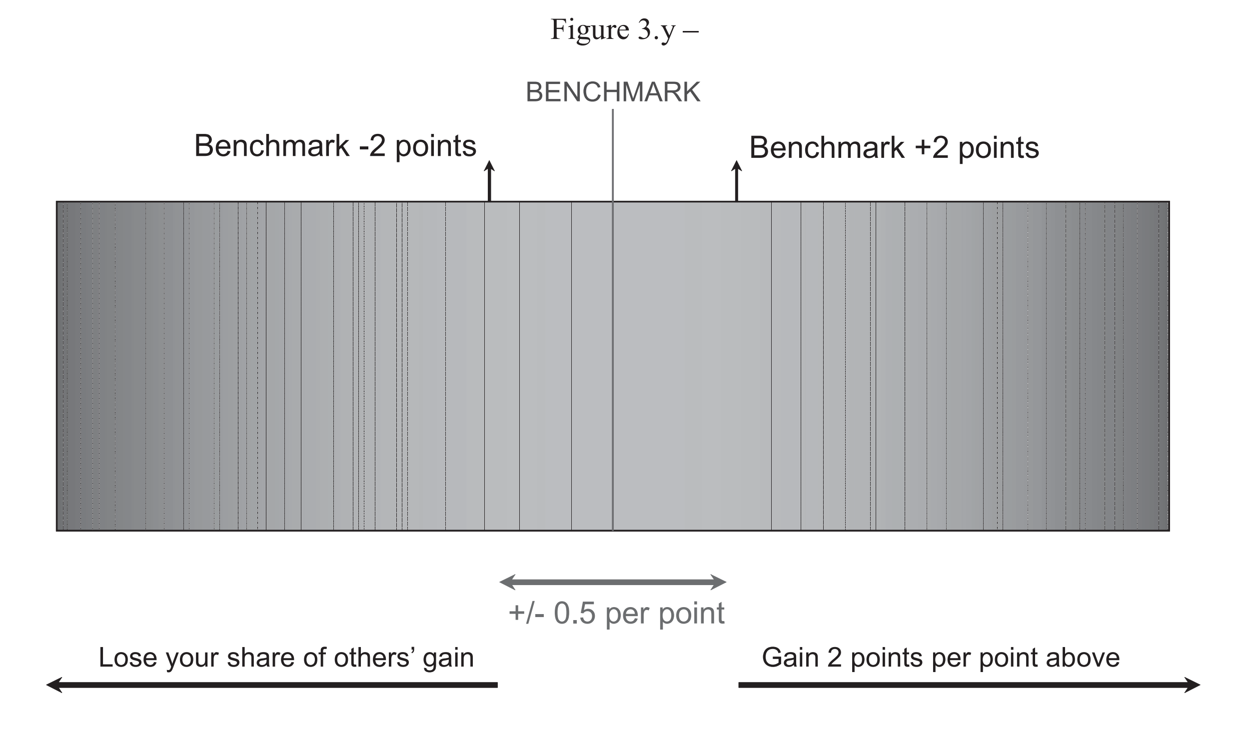
   iii. Applicable aux troisième et quatrième scénarios : en proportion, selon la note des autres entrepreneurs qui ont obtenu une note d'indice de valeur inférieure à l'indice de référence, selon la différence entre leur note d'indice de valeur et l'indice de référence;

   Applicable aux troisième et quatrième scénarios, pas plus que la part d'affaires combinée que peuvent gagner les autres entrepreneurs.

c. Troisième principe : Un entrepreneur peut choisir d'accepter l'augmentation de sa part d'affaires résultant du processus de réattribution en totalité ou en partie. Il doit aviser le CIM de sa décision par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de l'offre d'augmentation de sa part d'affaires. Si l'entrepreneur refuse une portion de cette augmentation, alors cette portion est ajoutée au prochain entrepreneur qui a obtenu une note d'indice de valeur au-dessus de la référence.

d. La figure 3y ci-après est une représentation graphique de la zone grise de l'indice de valeur de référence.

Figure 3.y –

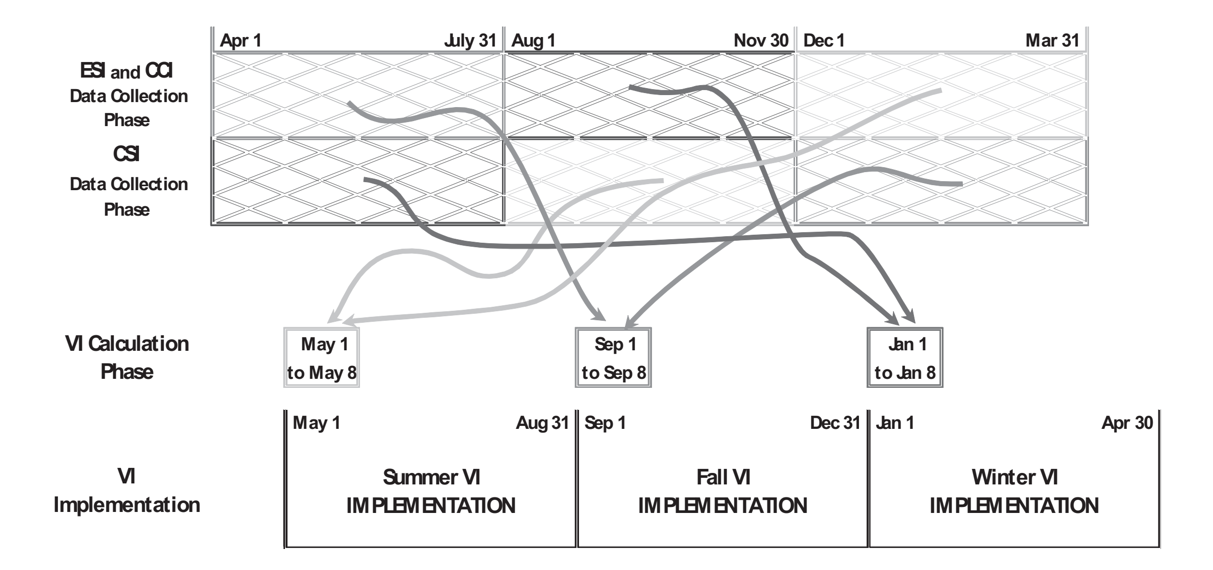


8

1.4. Cycle de l'indice de valeur

Étant donné la durée du contrat, une nouvelle répartition des parts d'affaires selon le modèle de l'indice de valeur est établie trois fois par année, soit au début de janvier, au début de mai et au début de septembre. Les périodes de collecte de données sont présentées dans la figure 3.x. Par exemple, pour une année donnée, l'indice de valeur de l'été est basé sur les données de l'ISE et de l'ICE recueillies entre le 1er décembre et le 31 mars de la même année et les données de l'IRR recueillies entre le 1er août et le 30 novembre de l'année précédente. Les résultats de l'indice de valeur de l'été sont publiés au début de mai et ont des répercussions directes sur les déménagements qui sont exécutés entre le 1er mai et le 31 août. Les gains et les pertes qui résultent de la mise en œuvre de l'indice de valeur sont cumulatifs pendant la durée du contrat.

Figure 3.x – Cycle de l’indice de valeur



Annexe E – Protection valeur à neuf – AM et EP et Couverture de protection - VP

Section 1 –Articles ménagers et effets personnels

1.0 L’entrepreneur doit :

a. fournir la PVN, telle qu’elle est décrite ci-après, pour la perte physique ou les dommages matériels découlant d’une mauvaise manutention ou d’incidents dont l’entrepreneur est responsable et qui ont eu lieu lors du préemballage, de l’emballage, du chargement, du transport, de l’entreposage, du déchargement ou du déballage des AM et EP de l’expéditeur, ou à la résidence d’origine ou de destination de celui--ci. Aucune disposition du connaissement ou du reçu d’entrepôt applicable à de tels biens, ni aucune exception quant à la responsabilité mentionnée dans ces documents, ne limitera la responsabilité de l’entrepreneur pour les pertes ou dommages.

b. renoncer à appliquer toute clause d’un tel connaissement ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l’entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité;

c. renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l’entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure ou une dérogation est permise par la loi;

d. assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l’entrepreneur.

1.1. Protection

L’entrepreneur doit fournir la protection suivante pour les AM et EP en fonction du poids réel du chargement :

a. La protection est de 10 $ la livre[P1].

b. La protection doit s’étendre de l’emballage au point d’origine au déballage au point de destination, et comprendre tout transport réalisé par des tiers fournisseurs de services ou à bord de fourgonnettes du gouvernement ou de véhicules privés.

1.2. Couverture facultative

Si l’expéditeur souhaite obtenir une PVN supplémentaire parce que celle qui est fournie par le gouvernement n’est pas suffisante pour la valeur des biens, l’entrepreneur doit lui en donner la possibilité.

1.3. Articles et appareils ménagers

L’entrepreneur doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des articles et des appareils importants qui ont été certifiés en bon état de fonctionnement à l’origine et qui, à destination, ne fonctionnent pas.

1.4. Exclusions

Les articles suivants sont exclus de la couverture :

a. les comptes, factures, actes, reconnaissances de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d’intérieur, objets en terre cuite, collections de timbres ou de monnaies, billets d’avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, valeurs, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, matrices et modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d’aéronef;

b. les pertes et dommages résultant d’un vice propre à l’article assuré ou de l’usure normale, à moins que la détérioration soit directement liée à un entreposage inadéquat par l’entrepreneur;

c. les pertes et dommages résultant d’une guerre, d’une invasion, d’un acte ennemi, d’hostilités (qu’une guerre soit déclarée ou non), d’une guerre civile, d’une rébellion, d’une révolution, d’une insurrection ou de l’action d’une puissance militaire;

d. les pertes et dommages résultant de la contamination par du matériel radioactif;

e. la perte de la valeur marchande d’antiquités, d’œuvres d’art ou d’autres articles de grande valeur qui ont été endommagés et réparés par l’entrepreneur;

f. le temps d’indisponibilité d’un ordinateur, la location de téléviseurs et autres pertes connexes;

g. les problèmes émotifs, le stress ou la perte d'articles ayant une valeur intrinsèque comme les albums de photos de famille, les boîtes de souvenirs, les objets de famille;

h. les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel nécessaires au règlement d'une réclamation.

1.5. Mode de règlement

a. Aux fins du contrat, la date de la découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou signalée à l'expéditeur par l'entrepreneur est fixée au jour où la perte ou les dommages sont survenus;

b. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du ou des articles avec du matériel neuf du même type et de la même qualité OU le coût du remplacement du ou des articles, taxes applicables comprises;

c. Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une indemnité pour dommages apparents raisonnable si les dommages sont mineurs, comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) OU le coût de la dépréciation de la valeur de l'article;

d. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon Le Livre Bleu au mois où a eu lieu le chargement ou à la valeur estimée préparée par un professionnel. L'entrepreneur doit réparer le ou les articles avec du matériel de même type et de même qualité;

e. Normalement, l'entrepreneur n'aura pas à payer les coûts de réparation ou de remplacement en cas de dommages mineurs causés à des articles, comme les outils de jardinage, les tondeuses à gazon, les souffleuses, les articles de sport, les embarcations et les canoës, auxquels un usage normal peut occasionner des dégâts tels que des égratignures, des échancrures, un écaillage ou des rayures.

f. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à l'obtention d'estimations de réparations ou d'autres documents requis.

g. Advenant qu'un chargement ne puisse être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, l'entrepreneur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), ou il doit assumer le coût des repas et de l'hébergement à l'extérieur depuis la date de LDD selon les taux fixés par le Conseil du Trésor après le dernier jour du temps requis pour le transport.

h. Dans le cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'agent de transport (AT). L'expéditeur peut alors

   i. autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, avec l'approbation d'un représentant choisi par l'expéditeur;

   ii. faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé quand il est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en ELT.

i. Le CIM se réserve le droit de faire une inspection pour évaluer la perte ou les dommages mentionnés à l'alinéa 5.1.5.g. ci-dessus;

j. Dans le cas d'une demande litigieuse, l'entrepreneur peut engager, à ses frais, un expert en assurance pour l'aider à régler la réclamation. Le CIM se réserve le droit de demander à l'entrepreneur qu'il fasse appel à un expert en assurance indépendant;

k. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation;

l. Lorsque l'entrepreneur paie la valeur de remplacement d'un article endommagé, l'article endommagé devient la propriété de l'entrepreneur.

1.6. Règlement des réclamations

Généralités : Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations. Le

Canada, représenté par le CIM, n’est pas une partie directement liée à ce processus. Si on demande au CIM d’aider un expéditeur avec sa plainte, c’est une indication claire qu’il y a eu un manquement important dans le processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s’applique. Dans tous les cas, l’entrepreneur doit

a. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l’expéditeur;

b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;

c. informer clairement l’expéditeur, par écrit, du processus de règlement de la réclamation liée à la perte ou aux dommages en lui fournissant des directives claires et concises sur la méthode de présentation d’une réclamation. Ces instructions doivent préciser les limites prévues par la loi, les procédures de règlement et les délais à respecter, et indiquer que la réclamation doit être présentée dans les 90 jours civils suivant la date de livraison. Il est essentiel de faire preuve de souplesse et de permettre aux demandeurs de présenter et de modifier leurs réclamations jusqu’à 90 jours civils après la livraison directe à domicile, ainsi que d’envisager d’offrir une prolongation du délai lorsque des circonstances atténuantes le justifient.

d. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l’expéditeur dans les cinq jours civils suivant sa demande;

e. aider l’expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;

f. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les 5 jours civils suivants en s’assurant qu’elle est convenablement documentée;

g. fournir à l’expéditeur les coordonnées d’une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations;

h. informer l’expéditeur des documents manquants dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation;

i. clore la réclamation de l’expéditeur dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d’une réclamation visant des AM et EP accompagnée des documents pertinents;

j. accepter de prolonger le délai de dépôt d’une réclamation quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable. Dans de telles circonstances, l’entrepreneur doit aviser l’expéditeur par écrit que la réclamation doit être reçue par l’entrepreneur avant l’expiration du délai prévu par la loi;

k. fournir à l’expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées. En cas de désaccord entre l’entrepreneur et l’expéditeur, l’entrepreneur doit s’assurer que la documentation relative à la réclamation est transmise au CIM sur demande; et

l. informer l’autorité ministérielle du CIM concernée des circonstances lorsque le paiement résulte d’une catastrophe (p. ex. une réclamation d’une valeur de 10 0 $ ou plus ou une perte totale anticipée).

1.7 Surveillance des réclamations et règlement des conflits

Le représentant de l’AM doit surveiller les rapports sur les réclamations et discuter des problèmes observés avec l’entrepreneur et l’expéditeur. Si une réclamation n’est pas réglée dans les délais prescrits, le représentant de l’AM doit s’engager activement à trouver et à résoudre la cause du retard, et prendre les mesures nécessaires pour faire avancer le processus en soumettant le dossier au CIM ou au directeur national aux fins de règlement.

1.8 Rapport sur les réclamations

L’entrepreneur doit:

a. fournir un rapport annuel le 31 décembre de chaque année.

b. Le dernier jour ouvrable de chaque trimestre, l'entrepreneur doit fournir un rapport trimestriel sur les réclamations dans le SCD/SGAME. Ce rapport doit suivre le modèle fourni par le CIM afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations (voir la section 1 de l'annexe E).

Section 2 – Véhicule personnel

2.0. Généralités

L'entrepreneur doit :

a. offrir une PVN en cas de perte ou de dommages causés par des incidents qui ont lieu pendant que l'entrepreneur est en possession du VP de l'expéditeur. La responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou ces dommages ne peut être limitée par une clause du connaissement qui s'applique à de tels biens, ni par les exceptions à la responsabilité mentionnées dans ce connaissement;

b. renoncer à appliquer toute clause d'un tel connaissement ou reçu qui mentionne une valeur en dollar maximale de la responsabilité de l'entrepreneur en cas de perte ou de dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité;

c. renoncer à appliquer une clause implicite ou imposée par la loi qui limite la responsabilité de l'entrepreneur pour ces pertes ou dommages ou qui prévoit une exception à la responsabilité dans la mesure ou une dérogation est permise par la loi;

d. assumer la responsabilité de la PVN à toutes les étapes du déménagement, quelle que soit la personne qui fournit le service au nom de l'entrepreneur.

2.1. Protection

L'entrepreneur doit faire en sorte que la PVN pour les VP soit fondée sur ce qui suit :

a. pour un nouveau VP qui ne figure pas dans le *Canadian Red Book* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) parce qu'il a été acheté récemment chez le concessionnaire du fabricant, le coût réel du véhicule est celui indiqué sur l'acte de vente fourni par l'expéditeur;

b. pour un VP d'occasion, la valeur du véhicule selon le *Canadian Red Book* (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) [y compris les options et les accessoires] correspond à la valeur en date du mois du chargement;

c. pour un VP d'occasion qui ne figure pas dans le *Canadian Red Book* ou dont la valeur évaluée diffère de celle qui y est indiquée, la protection sera fondée sur l'évaluation courante qu'a obtenue l'expéditeur d'une entreprise d'évaluation professionnelle;

d. une protection supplémentaire sera fournie pour les options, les accessoires et l'équipement auxiliaire énumérés dans le *Canadian Red Book*, ou conformément à l'évaluation.

2.2. Exploitation d'un VP par l'entrepreneur

a. Si, à partir des données de l'odomètre à l'origine et à destination, il est clair que l'entrepreneur a conduit le VP sur plus de 8 km de plus que ce qui était nécessaire sans la permission de l'expéditeur, l'entrepreneur doit indemniser l'expéditeur pour le kilométrage, selon la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, ainsi que pour tous les autres frais ou droits engagés, notamment le péage, les amendes (infractions au code de la route) et le chargement, qui peuvent autrement être exigés de l'expéditeur en tant que propriétaire du véhicule et personne au nom de laquelle celui-ci est immatriculé.

2.3. Exclusions

a. La perte de la valeur marchande d'un VP ayant été endommagé et réparé par l'entrepreneur n'est pas couverte par la PVN.

2.4. Mode de règlement

a. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du VP avec du matériel neuf du même type et de la même qualité, des substituts acceptés par l'industrie OU le coût du remplacement du VP, taxes applicables comprises.

b. Si l'expéditeur ne souhaite pas que son VP soit réparé, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) OU le coût d'un règlement en espèces équivalent.

c. L'entrepreneur doit assumer les coûts associés à l'obtention des estimations ou d'autres documents requis pour informer l'expéditeur en cas de perte ou de dommages pendant le chargement, le transport ou le déchargement du VP.

d. Dans le cas d'une perte importante, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un expert en assurance indépendant qui travaillera avec l'expéditeur pour aider l'entrepreneur à régler la réclamation.

e. Si un VP ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, ou s'il est livré endommagé et que les réparations nécessiteront plus de deux jours civils, l'entrepreneur dispose d'un jour civil pour autoriser l'expéditeur à louer un véhicule semblable pendant la période nécessaire pour faire les réparations. Le véhicule de location doit être de taille équivalente à celle du VP de l'expéditeur, et la protection doit être incluse pour tous les opérateurs concernant ce qui suit :

   i. garantie collision, assurance en cas de dommages, et frais de distance qui dépassent l'indemnité. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à la location du véhicule.

f. Lorsqu'un VP ne peut être livré à cause d'une perte ou de dommages importants, la date de livraison de celui-ci est fixée au plus tard au dernier jour du temps requis pour le transport.

g. Lorsqu'un VP fonctionne normalement au point d'origine, l'entrepreneur peut être responsable de toute défectuosité mécanique ou électrique du VP, par exemple une défectuosité ou un dommage liés au moteur, au groupe motopropulseur, à la transmission, à la suspension ou au système d'échappement, même si aucun dommage externe ni aucune preuve d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation du VP ne sont visibles. De tels problèmes doivent être signalés à l'entrepreneur dans les 48 heures suivant la livraison. En cas de désaccord, l'entrepreneur doit engager, à ses frais, un mécanicien qualifié ou un expert en assurances indépendant pour enquêter sur les circonstances entourant les dommages.

2.5. Règlement des réclamations

Généralités : Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit suivre le processus de règlement des réclamations. Le Canada, représenté par le CIM, n'est pas une partie directement liée à ce processus. Si on demande au CIM d'aider un expéditeur avec sa réclamation, c'est une indication claire qu'il y a eu des manquements importants dans le processus. De plus, ces services de règlement ne peuvent pas être sous-traités, et aucune co-assurance ne s'applique. Dans tous les cas, l'entrepreneur doit

a. fournir des services de règlement des réclamations, ainsi que la documentation afférente, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur;

b. désigner un gestionnaire de compte pour surveiller ces services et veiller à ce que le degré de satisfaction envers le règlement des réclamations soit toujours élevé;

c. clairement informer par écrit l'expéditeur du processus de réclamation pour perte ou dommages en lui fournissant des instructions claires et concises présentant la façon de déposer une réclamation. Ces instructions doivent aussi indiquer les limites obligatoires, mentionner qu'aucune réclamation additionnelle ne sera permise et exposer la ou les procédures de règlement ainsi que les délais à respecter;

d. informer l'expéditeur qu'il doit déposer sa réclamation dans les 20 jours ouvrables suivant la date de livraison du VP. Dans des circonstances exceptionnelles, l'expéditeur peut demander à l'entrepreneur de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation. L'entrepreneur doit être ouvert à ce type de demande quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapides ou une autre situation semblable;

e. fournir un formulaire de réclamation visant un VP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant sa demande;

f. aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommage et en répondant à toutes ses questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations;

g. confirmer la réception de la réclamation et entreprendre le processus de règlement de celle-ci dans les 5 jours civils suivants en s'assurant qu'elle est convenablement documentée;

h. informer l'expéditeur de documents manquants dans les 48 heures suivant la réception de la réclamation;

i. fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider en ce qui concerne le processus de règlement des réclamations;

j. amorcer le processus de règlement d'une réclamation dans les cinq jours civils qui suivent la date de réception de celle-ci;

k. fournir à l'expéditeur l'offre de règlement définitive dans les 30 jours civils suivant la réception de la réclamation, accompagnée d'une ventilation des coûts liés à la réclamation, de l'explication des demandes refusées et du chèque au montant du règlement;

l. informer l'AT de tout règlement de plus de 5000 $ CAN;

m. remettre à l'AT une copie des réclamations et des documents connexes sur demande.

2.6 Surveillance des réclamations et règlement des conflits

Le représentant de l'AM doit surveiller les rapports sur les réclamations et discuter des problèmes observés avec l'entrepreneur et l'expéditeur. Si une réclamation n'est pas réglée dans les délais prescrits, le représentant de l'AM doit s'engager activement à trouver et à résoudre la cause du retard, et prendre les mesures nécessaires pour faire avancer le processus en soumettant le dossier au CIM ou au directeur national aux fins de règlement.

2.7 Rapports sur les réclamations

a. Le dernier jour ouvrable de chaque trimestre, l'entrepreneur doit créer un rapport mensuel sur les réclamations dans le SCD/SGAME pour les VP afin de permettre la surveillance de l'efficacité du processus de règlement des réclamations (voir la section 2 de l'annexe E).

b. L'entrepreneur doit fournir une copie électronique du rapport à remettre au responsable technique. L'autorité ministérielle du CIM se réserve le droit de demander des rapports spéciaux à partir de la base de données, aux frais de l'entrepreneur.

Appendice 1 de l’Annexe E – Format du rapport sur les réclamations pour les AM et EP

* Voir les tableaux en pièces jointes à la fin du présent document.

Appendice 2 de l’Annexe E –Format du rapport sur les réclamations pour les VP

* Voir les tableaux en pièces jointes à la fin du présent document.

Annexe F – SCD/SGAME

Cette partie comporte quatre appendices :

Appendice 1 : Données volumétriques

Appendice 2 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SCD

Appendice 3 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SGAME

Appendice 4 : Exemple de registre

Appendice 1 : Données volumétriques

Tableau 1 de l'appendice 1 – Données volumétriques du SCD

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille max. de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	2317	1	50	1009	115 850,00	2 337 853,00
LOC – Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	133	1	49	1006	6 517,00	133 798,00
LTS – Long Term Storage Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT – Storage In Transit Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T – Waiting Time Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2575	1	39	143	100 225,00	368 225,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	2450	1	63	200	154 350,00	490 000,00
QCI – Quality Control Inspection Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT – Reweigh Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR – Liquid Damages Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS – Warehouse Data Record	S. O.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM – Claim Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

Tableau 2 de l'appendice 1 – Données volumétriques du ministère de la Défense nationale (MDN)

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille max. de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	MDN	Entrepreneur	2000	2	50	1009	1 200 000,00	24 216 000,00
LOC – Local Move Contract	S. O.	Entrepreneur	0	1.5	49	1006	0,00	0,00
LTS – Long Term Storage Record	MDN	Entrepreneur	500	1.5	43	294	32 250,00	220 500,00
SIT – Storage In Transit Record	MDN	Entrepreneur	3240	1.5	53	309	257 580,00	1 501 740,00
W/T – Waiting Time Record	MDN	Entrepreneur	1350	1.5	61	215	123 252,00	435 375,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	MDN	35150	1	39	143	1 370 850,00	5 026 450,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	MDN	351150	1	63	200	2 214 450,00	7 030 000,00
QCI – Quality Control Inspection Report	MDN	Entrepreneur	2000	1	73	315	143 000,00	630 000,00
RWT – Reweigh Report	MDN	Entrepreneur	100	1	79	429	7 900,00	42 900,00
LDR – Liquid Damages Record	MDN	Entrepreneur	200	1	55	307	11 000,00	61 400,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	MDN	Entrepreneur	200	1	36	541	7 200,00	108 200,00
WHS – Warehouse Data Record	MDN	Entrepreneur	200	2	67	350	26 800,00	140 000,00
CLM – Claim Record	MDN	Entrepreneur	4000	1	38	273	152 000,00	1 092 000,00

Tableau 3 de l'appendice 1 – Données volumétriques de la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Type d'enregistrement	Expéditeur :	Destinataire :	Nombre de contrats	Enregistrements envoyés par contrat	Taille minimum de l'enregistrement (caractères)	Taille maximum de l'enregistrement (caractères)	Nombre minimum de caractères envoyés	Nombre maximum de caractères envoyés
LHM – Long Haul Move Contract	SCD	Entrepreneur	1740	1	50	1009	87 000,00	1 755 660,00
LOC – Local Move Contract	SCD	Entrepreneur	227	1	49	1006	11 123,00	228 362,00
LTS – Long Term Storage Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	43	294	0,00	0,00
SIT – Storage In Transit Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	53	309	0,00	0,00
W/T – Waiting Time Record	S. O.	Entrepreneur	0	0	61	215	0,00	0,00
REP – Receipt Reply	Entrepreneur	SCD	2072	1	39	143	80 808,00	296 296,00
EST – Estimate Weight/Cost/Warehouse Code/Distance	Entrepreneur	SCD	1967	1	63	200	1 523 921,00	393 400,00
QCI – Quality Control Inspection Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	73	315	0,00	0,00
RWT – Reweigh Report	S. O.	Entrepreneur	0	1	79	429	0,00	0,00
LDR – Liquid Damages Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	55	307	0,00	0,00
DEL – Deletion/Cancellation Record	SCD	Entrepreneur	125	1	36	541	4 500,00	67 625,00
WHS – Warehouse Data Record	S. O.	Entrepreneur	0	2	67	350	0,00	0,00
CLM – Claim Record	S. O.	Entrepreneur	0	1	38	273	0,00	0,00

Nota : Le nombre de caractères d'un enregistrement exclut les caractères contrôles (p. ex. les virgules et les guillemets)

Appendice 2 : Formats d'échange de données informatisées (EDI) du SCD

Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)

Disposition d'enregistrement LOC (Local Move)

Disposition d'enregistrement LTS (Long-term Storage Move)

Disposition d'enregistrement AGT (Agent)

Disposition d'enregistrement EST (Estimate)

Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Disposition d'enregistrement REP (Reply)

Disposition d'enregistrement DEL (Deletion)

Liste des services (actuellement uilisés par le SCD)

Disposition d'enregistrement LHM (Long Haul Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« LHM »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin City	Caractère	0	30	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Destination TA Code	Caractère	3	3	« A99 »
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
		50	1 642	

Disposition d'enregistrement LOC (Local Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« LOC »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member's Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member's Initials	Caractère	0	4	
Member's Last Name	Caractère	0	28	
Member's Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	
Origin City	Caractère	0	30	
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	Codes standards de pays à deux chiffres toujours applicables aux entrepreneurs
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	
		47	1 639	

Disposition d’enregistrement LTS (Long-term Storage Move)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d’enregistrement	Caractère	3	3	« LHM »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Cross Reference Contract	Caractère	0	13	Voir le paragraphe 2.a.
Consolidation Number	Caractère	0	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Estimate Due Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Rush Move	Nombre	0	1	1 = 5 %, 2 = 10 %
Member’s Rank	Caractère	0	10	Voir le tableau B.
Member’s Initials	Caractère	0	4	
Member’s Last Name	Caractère	0	28	
Member’s Preferred Language	Caractère	1	1	« F » (français) ou « E » (anglais)
* Origin Pick Up Location	Caractère	0	4	Voir le paragraphe 2.b.
Origin Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin City	Caractère	0	30	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin Province/State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Origin Country Code	Caractère	0	2	
Origin Postal Code Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Origin Business Phone	Caractère	0	11	
Origin Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Origin Residence Phone	Caractère	0	11	
Origin Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Delivery Location	Caractère	2	4	Voir le paragraphe 2.c.
* Destination TA Code	Caractère	3	3	« A99 »
Destination Address Line 1	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination City	Caractère	0	30	
Destination Province / State Code	Caractère	0	2	Codes postaux habituels (province/état)
Destination Country Code	Caractère	0	2	
Destination Postal Code / Zip	Caractère	0	10	« A9A9A9 » ou « 9999999999 »
Destination Business Phone	Caractère	0	11	
Destination Business Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Residence Phone	Caractère	0	11	
Destination Residence Phone Extension	Caractère	0	4	
Estimate Inspection Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Maximum Charge	Nombre	0	8	99999,99
Maximum Weight (lbs)	Nombre	0	5	99999
Number of Rooms	Nombre	0	2	99
Services Authorized	Caractère	0	100	Voir le paragraphe 2.d.
Remarques	Caractère	0	500	
Member's First Name	Caractère	0	28	
Origin Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Origin Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Origin Cell Phone #2	Caractère	1	10	
Destination Address Line 2	Caractère	0	50	Un maximum de 30 caractères seront envoyés du SCD.
Destination Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Estimated Date of Arrival of dependents at Destination	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Arrival of dependents am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Date New Residence Available	Date	0	8	« aaaammjj »
Time Residence Available am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Time Inspection am/pm	Caractère	0	1	Valeurs possibles : a, p, vide
Requested Packing Date	Date	0	8	« aaaammjj »
Destination Contact Name	Caractère	0	50	
Destination Contact Relationship	Caractère	0	30	
Destination Contact Home Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Office Extension	Caractère	0	4	
Destination Contact Cell Phone #1	Caractère	0	10	
Destination Contact Cell Phone #2	Caractère	0	10	
Authorized Services Description	Caractère	0	100	
CRS Contact Name	Caractère	0	30	
CRS Phone Number	Caractère	0	10	
CRS Phone Extension	Caractère	0	4	
CRS Fax Number	Caractère	0	10	
CRS E-mail Address	Caractère	0	100	
Origin Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
Destination Country Long Name	Caractère	0	30	Vide pour l'instant. À utiliser à l'avenir dans le cas d'un déménagement à l'étranger.
		50	1 642	

Disposition d'enregistrement AGT (Agent)

Ce format d'enregistrement contient les renseignements sur l'agent d'origine et de destination. Dès qu'il connaît l'agent d'origine, l'entrepreneur doit envoyer l'enregistrement AGT au SCD. Si les renseignements sont modifiés ou si l'agent de destination est inconnu, un autre enregistrement AGT peut être envoyé au SCD.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« AGT »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Origin Agent Company Name	Caractère	0	40	

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Origin Agent City	Caractère	0	30	
Origin Agent Number	Caractère	0	20	
Origin Agent Phone Number	Caractère	0	10	
Origin Agent Phone Extension	Caractère	0	4	
Destination Agent Company Name	Caractère	0	40	
Destination Agent City	Caractère	0	30	
Destination Agent Number	Caractère	0	20	
Destination Agent Phone Number	Caractère	0	10	
Destination Agent Phone Extension	Caractère	0	4	
		47	**1 639**	

Disposition d'enregistrement EST (Estimate)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« EST »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6 * Les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés (p. ex. 5)
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99 Voir Note 1
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Prime Loading Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Weight Furniture	Nombre	0	8	1 à 99999
Weight Units	Caractère	2	2	« lb » ou « kg »
Weight Vehicle	Nombre	0	5	99999
Weight Units	Caractère	0	4	« lb » ou « kg »
Estimated Cost	Nombre	0	8	99 999,99 Déménagement aux États-Unis seulement
First TTG date (start of TTG window)	Date	8	8	« LHM »/Contrats de service de transport seulement
Second TTG date (end of TTG window)	Date	8	8	« LHM »/Contrats de service de transport seulement
Distance	Nombre	0	5	99999 (« LHM »/Contrats de service de transport seulement)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Distance Units	Caractère	0	2	« mi » ou« km »
Warehouse Code	Caractère	0	6	« WAA999 »
Remarques	Caractère	0	100	
Origin Agent Company Name	Caractère	0	40	
Destination Agent Company	Caractère	0	40	
		63	**200**	

*Avec l'arrivée de la disposition d'enregistrement AGT (agent), les champs de l'agent d'origine et de destination et de nom d'entreprise fournis antérieurement avec l'enregistrement EST (estimation) ne sont plus nécessaires. Lorsqu'un entrepreneur commence à soumettre les renseignements sur l'agent dans le nouvel enregistrement AGT, le SCD ne tient plus compte des deux champs de l'enregistrement EST. Depuis le 31 août 2004, tous les entrepreneurs se servent de l'enregistrement AGT.

Disposition d'enregistrement ACK (Acknowledgement)

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« ACK »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 1
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Record Format Replied To	Caractère	3	3	« EST »
Record Received OK	Caractère	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caractère	0	100	
		40	**145**	

Disposition d'enregistrement REP (Reply)

L'enregistrement REP est le moyen pour l'entrepreneur d'accuser réception d'une communication électronique. Cet enregistrement doit être reçu avant la fin du jour ouvrable suivant. Il est obligatoire de répondre à toutes les communications.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	"REP"
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 6

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
				* Nota : Les nombres anciennement valides pour ce format d'enregistrement seront toujours acceptés.
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	
Record Format Replied To	Caractère	3	3	« LHM », « LOC »
Record Received OK	Log	1	1	Y – Oui : enregistrement reçu conforme N – Non : enregistrement reçu non conforme
Remarques	Caractère	0	100	
		39	**143**	

Disposition d'enregistrement DEL (Deletion)

L'enregistrement de suppression servira d'enregistrement commun lors de l'annulation d'un contrat.

Nom du champ	Type de champ	Taille minimum du champ	Taille maximum du champ	Format du champ
Record Number	Nombre	1	3	1 à 999
Type d'enregistrement	Caractère	3	3	« DEL »
Record Format	Nombre	1	2	1 à 99 Valeur 5
Record Revision	Nombre	1	2	1 à 99
Record Version	Nombre	1	2	1 à 99
Release Date	Date	8	8	« aaaammjj »
Release Time	Caractère	8	8	« 99:99:99 »
Contract Number	Caractère	13	13	« A999999999AAA »
Remarques	Caractère	0	500	
		36	**541**	

Liste des services

PACK	Emballage
UNPK	Déballage
LTS/###	Entreposage à long terme, où ### représente le nombre de mois
SIT/###	Entreposage en cours de route, où ### représente le nombre de mois
VTRN/#VEH	Transport routier, où ### représente le nombre de véhicules
TRAN	Transport

INSR	Assurances
WHSH	Manipulation en entrepôt
OTHR	Autres frais

Appendice 3 – Formats d'échange électronique de données (EED) pour le SGAME (V2.0)

Historique des changements apportés au document

VERSION DU DOCUMENT	Auteur de la version	DATE	DESCRIPTION
2.0			

<u>Table des matières</u>

Abréviations et acronymes

Voici les abréviations et les acronymes que l'on trouve dans le présent document.

Triple DES	Standard de données de chiffrement triple
AN	SIRVA Canada
AT	Atlas Van Lines
B2B	Interentreprises (acronyme utilisé pour désigner les serveurs du gouvernement aux entreprises)
CLA	Message qui comprend les renseignements sur le dépôt et la fermeture de la réclamation d'un membre.
CLC	Renseignements sur les réclamations fermées
CLO	Renseignements sur les réclamations déposées
SCD	Service central de déménagement
D2B	du ministère de la Défense à l'entreprise
DEL	Message d'annulation de commande
DINA	Application nationale Internet du Réseau étendu de la Défense
DIGMG	Direction – Gestion de l'information (Groupe des matériels)
RED	Réseau étendu de la défense
EST	Message comprenant les détails de l'estimation. Ce message est légèrement modifié – les champs « First TTG date (start of TTG window) » et « Second TTG date (end of TTG window) » ne se trouvent pas dans ce message. Ils se trouvent dans le message comprenant les détails de la commande envoyé du SGAME à l'entrepreneur.
M et E	Meubles et effets
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
G2B	du gouvernement à l'entreprise (acronyme utilisé pour le processus d'échange d'information)
HTTPS	Protocole de transfert hypertexte sécurisé
CIM	Comité interministériel
LHM	Enregistrement de contrat de déménagement longue distance
LOC	Enregistrement de contrat de déménagement local (porte à porte, vers l'entreposage à long terme et sortie d'entreposage à long terme)
LST	Enregistrement d'entreposage à long terme
BPR	Bureau de première responsabilité
REP	Enregistrement de réponse (la façon dont l'entrepreneur accuse réception de toute communication électronique et dont l'AT accuse réception des messages d'estimation).
DDC	Demande de changement
SIT	Enregistrement d'entreposage en cours de route
SOAP	Protocole d'accès simple aux objets
SOE	Enregistrement d'entreposage aux frais du propriétaire
SSL	Couche d'échange sécurisé (secure socket layer)
SUR	Enregistrement de consultation
GTT	Guide du temps requis pour le transport
UV	United Van Line
RPV	Réseau privé virtuel
W/T	Enregistrement de temps d'attente
WS-Security	Web Services Security

WSDL	Langage de description de services Web
XML	Langage XML

1. INTRODUCTION

1.1 OBJECTIF

Le présent document vise à donner un aperçu des échanges d’information électronique entre le SGAME et l’entrepreneur. Le SGAME est le registre de demandes de déménagement des Services de déménagement d’articles de ménage (SDAM), ce qui comprend la fonction de registre des entreprises. La méthode mise en œuvre pour l’échange d’information dans le SGAME est par messages XML.

1.2 PORTÉE

Le présent document donne un aperçu des exigences de réseau physique ainsi que des champs et de l’information à échanger entre le SGAME et l’entrepreneur.

2 MÉTHODE D’ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS

2.1 LISTES D’UTILISATEURS PROPOSÉS

Les utilisateurs externes (à l’extérieur du Réseau étendu de la Défense [RED]) qui ont besoin d’accéder (dans une certaine mesure) au réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises sont :

- les entrepreneurs externes.

Bien que le Comité interministériel soit formé du ministère de la Défense nationale (MDN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), la version 2 du SGAME ne porte que sur le MDN. Celui-ci pourrait éventuellement décider d’ajouter les ambassades et les missions canadiennes comme utilisateurs externes.

2.2 HISTORIQUE DE LA CONFIGURATION DES COMMUNICATIONS

Le personnel du Bureau des projets spéciaux du MDN a déjà pris part à des discussions sur des possibilités de solutions réseau pour permettre à ces utilisateurs externes d’utiliser la version 2 du SGAME. Il existe un projet de réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises visé par l’application du SGAME. Cette solution fournit un environnement de serveur intermédiaire (extranet) entre le RED et Internet. Cette configuration a été présentée et approuvée. Elle est actuellement en production.

La cote de sécurité des données du SGAME ne sera pas supérieure à protégé A. À l’heure actuelle, le MDN recourt au protocole HTTPS pour les données protégées de cette catégorie. Ainsi, il n’y aura aucun conflit dans ce contexte.

Les trois entrepreneurs se sont montrés intéressés à utiliser le langage XML pour communiquer avec le SGAME. Or, ils ne pourront accéder directement à ce système. Pour ce qui est des messages à échanger entre la version 2 du SGAME et les entrepreneurs, il est obligatoire d’avoir pour chacun d’eux un champ de confirmation de réception du message ainsi qu’un champ d’horodateur. Un seul schéma XML sera nécessaire, puisque les entrepreneurs ont tous besoin que les mêmes données soient reçues.

2.3 CONFIGURATION DE LA COMMUNICATION

2.3.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

2.3.1.1 Chiffrement

Il est primordial de tenir compte de la sécurité, de la classification et de l’agrégation des données, et les données de nature délicate sur les plans militaire et commercial doivent être

protégées. Le chiffrement transformera celles-ci en une forme impossible à lire sans les connaissances ou la clé appropriées. Il existe diverses approches de la cryptographie, mais nous allons utiliser l’algorithme de chiffrement Triple DES qui est fondé sur la norme de chiffrement de données (DES). Étant donné la puissance informatique actuelle, il peut fournir un niveau de sécurité acceptable. La forme longue du sigle « DES » est « *data encryption standard* » (norme de chiffrement de données). Le Triple DES a recours à trois étapes de la DES, ce qui le rend beaucoup plus sécuritaire et suffit pour la plupart des applications actuelles. En Triple DES, nous appliquons trois étapes de la DES avec une clé distincte pour chacune d’entre elles. La longueur des clés en Triple DES est de 168 bits.

Nous avons déterminé la nécessité de restreindre les données sortantes et entrantes aux personnes qui en ont besoin afin d’utiliser leur temps et leur énergie de façon plus efficace selon leurs responsabilités respectives. De plus, sur le plan de la sécurité, l’environnement ne peut pas faire l’objet de piratage et être utilisé à des fins autres que celles pour lesquelles il a été prévu. Pour ce faire, nous suivrons les principes directeurs du protocole de sécurité des services Web. Le protocole de sécurité des services Web normalise la façon dont l’information relative à la sécurité est ajoutée aux messages SOAP et, par conséquent, est conçu pour travailler avec la structure générale des messages SOAP et le modèle de traitement des messages, et il devrait être applicable à toute version de SOAP.

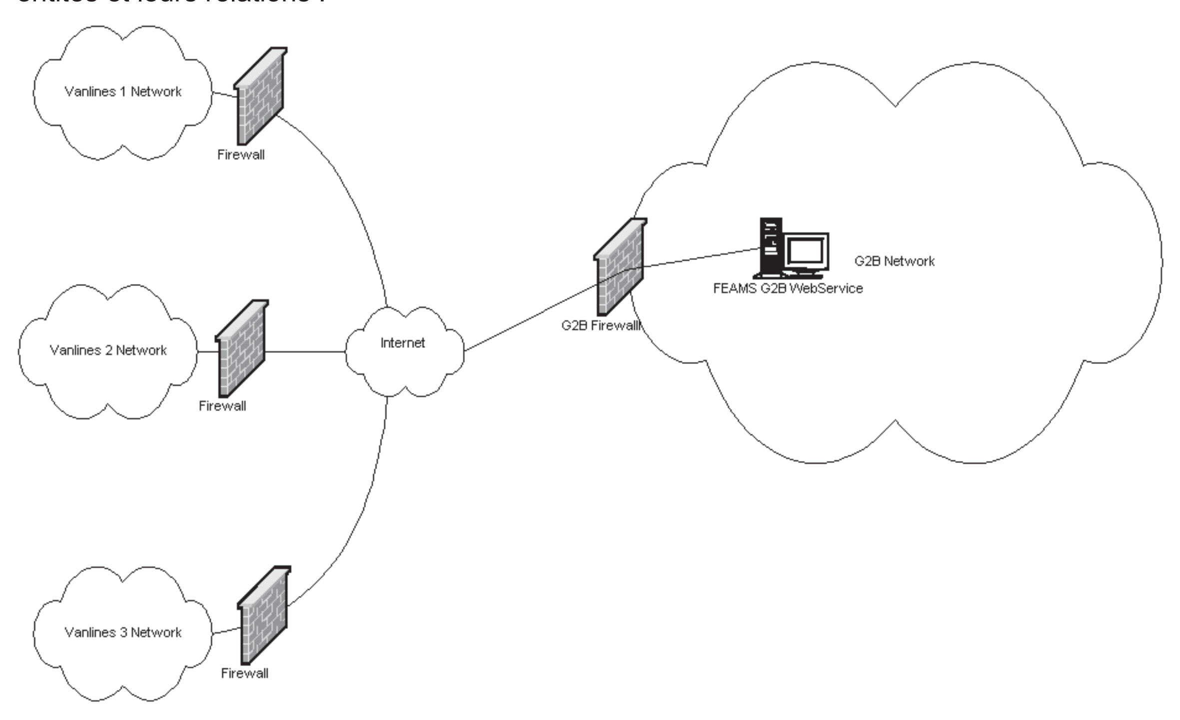
SOAP est un protocole d’accès simple permettant d’échanger des informations dans un environnement décentralisé et distribué. Basé sur le langage XML, il est constitué de trois parties : une enveloppe qui définit un cadre de description du contenu des messages et du mode de traitement à utiliser, un ensemble de règles de codage pour exprimer les instances de types de données définis par l’application et une convention de représentation des appels de procédure et des réponses à distance.

Chaque utilisateur disposera d’un certificat pour signer numériquement les messages et pour les authentifier auprès des serveurs Web utilisant la couche d’échange sécurisé (SSL). Les certificats ne sont pas privés puisqu’ils ne constituent qu’une façon signée numériquement de distribuer des clés publiques. Toutefois, la clé privée qui correspond à la clé publique du certificat est dans le magasin de clés sécurisées du client dont le certificat est utilisé. D’abord, cela permettra aux utilisateurs projetés de signer numériquement avec leur clé privée. Ensuite, le serveur D2B du SGAME pourrait vérifier leur signature avec la clé publique du certificat.

Dans le cas de l’envoi d’un message SOAP, chacune des parties créera une signature numérique de l’élément de corps SOAP avec sa clé privée, et inclura le certificat correspondant avec la signature dans les en-têtes de la demande afin que la personne qui reçoit le message puisse vérifier que la demande provient d’une partie précise, et que celui-ci n’a pas été modifié depuis sa signature. L’inclusion du certificat avec la demande validera la signature.

2.3.2 COMMUNICATION ENTRE L'ENTREPRENEUR EXTERNE ET LE SGAME

Voici un schéma fonctionnel général (topologie du réseau) qui permet de comprendre les entités et leurs relations :



Le serveur de réseau D2B du SGAME appelle les services Web d'hébergement de l'entrepreneur externe pour lancer une transaction. Une fois que l'entrepreneur externe est prêt à transférer les données au SGAME, il appelle les méthodes de service Web situées sur le serveur Web IIS 6 exploité sur le serveur de réseau D2B du SGAME. Bien que le serveur de réseau D2B du SGAME doive être accessible à partir des systèmes automatisés de l'entrepreneur externe par l'entremise d'Internet, les systèmes qui y accèdent sont des sites de confiance connus dans le cadre des protocoles SSL et ils comprennent un système particulier d'authentification à partir d'un serveur sécurisé sur le serveur de réseau D2B du SGAME.

La sécurité des services Web est fondée sur le chiffrement SSL, le protocole normal accepté par l'industrie pour les communications chiffrées sécurisées sur protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (TCP/IP). Dans le modèle, un client de service Web utilise le protocole SSL pour ouvrir une couche d'échange sécurisé vers un service Web. Ensuite, le client envoie et reçoit des messages XML SOAP sur le protocole HTTP utilisant une couche d'échange sécurisé. La mise en œuvre du protocole SSL assure la confidentialité en chiffrant le trafic réseau sur la couche d'échange. Toutes les transactions SSL utilisent le Triple DES. La plateforme du réseau qui relie le ministère de la Défense aux entreprises comprend un pare-feu XML complémentaire.

Le service d'interface D2B du SGAME est responsable de l'envoi et de la récupération des données entrantes et sortantes du réseau D2B qui lui permettent de communiquer avec l'entrepreneur externe. Le service d'interface est un service Windows qui sera exploité sur un serveur Windows 2003. La période pendant laquelle le service est mis en veille peut être configurée. À son activation, le service communique avec un serveur qui est situé dans la zone d'accueil (DMZ) du portail Web et lance un transfert de données. Pendant ce transfert, il reçoit

les données qui doivent être acheminées des ENTREPRENEURS EXTERNES au réseau D2B, et il extrait des données du réseau D2B. Aucun accès aux tables ou aux applications de base de données du SGAME ne sera permis en aucun temps.

Une connexion type de l'entrepreneur externe au service Web du SGAME comprendra les étapes suivantes :

1. le ou les serveurs de l'entrepreneur externe collectent les données exigées;
2. un objet de données XML est créé avec les données pertinentes;
3. une extension SOAP est ajoutée à l'objet XML. Cette extension est une structure XML simple qui contient l'information d'authentification de l'entrepreneur externe;
4. le ou les serveurs de l'entrepreneur externe se connectent au service Web du réseau D2B du SGAME et transmettent l'objet XML;
5. le serveur de services IIS transmet l'extension SOAP au code d'autorisation élaboré dans le serveur de réseau D2B du SGAME, commun à chacun des services Web. Il valide l'utilisateur à l'intérieur du XML et permet la communication avec les services Web si la validation est réussie;
6. la méthode du service Web reçoit les données relatives au déplacement et traitera les données en validant l'information;
7. si les données sont valides, elles seront alors acheminées au magasin de données. Si le stockage dans ce dernier est réussi, le service Web retournera un code d'exécution au serveur de l'entrepreneur externe.

La procédure disponible d'utilisation du langage XML et du protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) comme mécanisme d'invocation des méthodes est implicitement attribuée par SOAP. Un petit nombre d'en-têtes HTTPS qui facilitent le filtrage du pare-feu et du proxy est autorisé par la spécification SOAP. La spécification SOAP mandate également un vocabulaire XML qui est utilisé pour représenter les paramètres des méthodes, les valeurs de retour et les exceptions. Cette méthode d'échange de données structurées et typées entre l'entrepreneur externe et les pairs du réseau D2B du SGAME, dans un environnement décentralisé et distribué en utilisant XML et SOAP, fournit un mécanisme simple.

3 MESSAGES ET CHAMPS D’INFORMATION À ÉCHANGER

Le format de communication sera confirmé et testé au moment de la publication du contrat de service de déménagement d’articles ménagers. Les listes suivantes indiquent les champs obligatoires qui doivent être échangés électroniquement entre le SGAME et les systèmes de l’entrepreneur externe. Des dispositions devraient être prises concernant la version de format d’enregistrement, le numéro de révision d’enregistrement, ainsi que la date et l’heure de publication qui doivent faire partie d’un enregistrement.

Les messages de réception de confirmation et les réponses devraient être produits dans les 24 heures suivant leur transmission initiale.

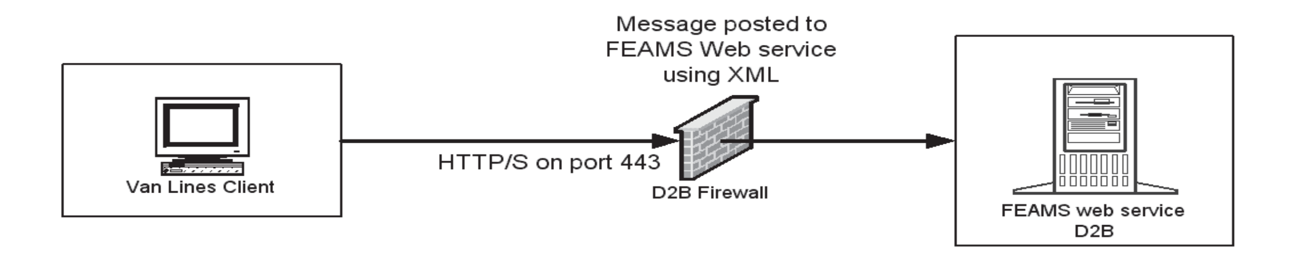
Les dates de transmission seront conformes à la norme ISO (2004-08-03).

Les heures de transmission seront exprimées en temps universel coordonné (TUC).

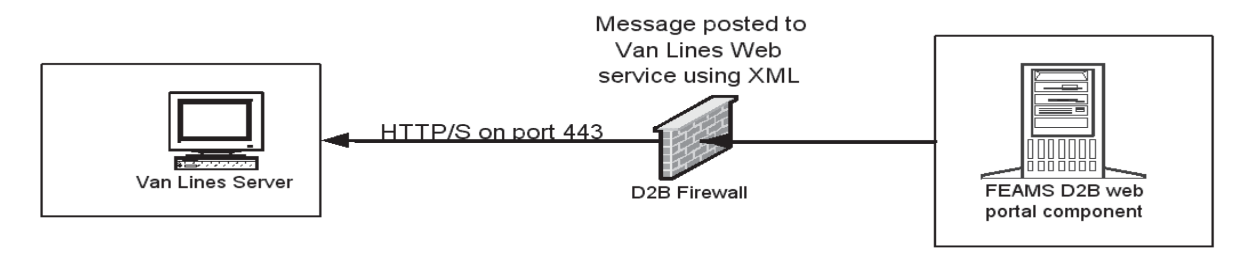
Des vérifications de validation doivent être effectuées sur les enregistrements entrants, et l’entrepreneur externe doit être avisé.

Les types de message ci-après sont, pour la plupart, des types d’enregistrement qui sont actuellement communiqués entre les « services centraux de déménagement » et les entrepreneurs. À l’exception des SIT, CLA, WHI, QCI, EST/SUR et NTF, ces messages ont été extraits du « format de communication des systèmes automatisés du service central de déménagement ». Les exceptions sont les nouveaux messages de type enregistrement.

Inbound Message



Outbound Message



Nom du message	Description
LHM	Contrat de déménagement longue distance (Le ministère de la Défense nationale [MDN] doit envoyer le millage avec cet enregistrement.)
LOC	Contrat de déménagement local (de porte à porte, entreposage d'articles à long terme, livraison d'articles entreposés à long terme)
LTS	Enregistrement de la date d'entreposage à long terme
SIT	Enregistrement de la date d'entreposage en cours de route
REP	Enregistrement de réponse – la façon dont l'ENTREPRENEUR accuse réception de toute communication électronique et dont l'agent de transport (AT) accuse réception des messages d'estimation. Nota : Chaque format d'enregistrement aura un REP.
AGT	Code de l'agent d'origine ou de destination

DEL	Message de commande supprimée
EST	Message comprenant les détails de l'estimation et les dates du guide du temps requis pour le transport (GTT)
SUR	Renseignements détaillés sur le sondage. Doivent être joints à un enregistrement EST (provient des entrepreneurs)
CLA	Renseignements détaillés sur les demandes (du VL seulement)
QCI	Contrôle de la qualité (du MDN seulement)
WHI	Demande d'inspection d'entrepôt (du VL seulement)
NTF	Les entrepreneurs et les AT envoient des commentaires additionnels sur un déménagement particulier. Le numéro de contrat doit être mentionné.
ERR	Les messages « ERR » sont échangés entre les entrepreneurs et le SGAME. Ce message avise l'un ou l'autre des destinataires d'une question ou d'un problème concernant un enregistrement envoyé antérieurement.

Un nom de message identifiera le type d'enregistrement et précédera les renseignements détaillés sur l'enregistrement.

Une description et une structure de champ qui peuvent être représentées dans un enregistrement sont décrites ci-après pour les champs suivants :

Numéro du contrat
Emplacement de ramassage
Emplacement de destination
Services
Déménagements au moyen de véhicules personnels
Référence du contrat précédent
Contrats exigeant un entreposage

3.1 NUMÉROS DE CONTRAT

Le **numéro de contrat** suivra le format suivant :

1) les trois premiers caractères représentent le code de la région d'origine;

2) les trois caractères suivants représentent l'identificateur de l'année;

3) les quatre caractères suivants représentent un numéro séquentiel;

4) les trois derniers caractères définissent le type de contrat ou de commande. Voici la liste proposée de codes de contrat :

a) LHM – Déménagement longue distance

b) LOC – Déménagement local

c) LTS – Entreposage à long terme

d) SIT – Entreposage en cours de route au point d'origine ou au point de destination

Voici un exemple du format suivi pour le numéro de contrat :

```
B06 03D 1024 LHM
 |   |   |    `---- Contrat de déménagement longue distance
 |   |   `------------ Numéro séquentiel
 |   `----------------- Identificateur de l'année et ministère
 `------------------------- l'AT est la région B06
```

3.2 EMPLACEMENT DE RAMASSAGE

L'**emplacement de ramassage** des meubles et effets est celui où ces derniers doivent être ramassés. Voici la liste des emplacements possibles :

HOME – Les meubles et effets doivent être ramassés au domicile du membre.

XLTS – Les meubles et effets sont actuellement entreposés à long terme.

3.3 EMPLACEMENT DE DESTINATION

L'**emplacement de destination** est un code servant à définir la destination des meubles et effets. Voici les codes actuels :

HOME – L'adresse suivante est celle qui est sujette à l'approbation de l'AT de destination.

STRG – Le chargement doit être livré à un entrepôt.

3.4 LISTE DES SERVICES

La liste des services ci-après sera modifiée après la publication du contrat :

Code	**Description**
AIRC	Charge d'air
APPS	Entretien des appareils ménagers
ATTIC	Grenier
BTPE	Frais de péage de pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
CADUS	Du Canada aux États-Unis
CART	Frais de camionnage
ERCP	Protection contre les coûts de remplacement excessifs
FRRY	Frais de traversier ou de péage de pont
HRLY	Frais horaires
HSTC	Frais de levage
OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
PMV SVC F	Frais de service des véhicules personnels
PMV TRPD	Véhicules personnels – tiers
PACK	Emballage
RCP	Protection valeur à neuf
REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
SHTL	Frais de navette
SIV	Entreposage en fourgon
SRCH	Frais supplémentaires
STRG	Entreposage (SIT ou LTS)
TRAN	Transport

TRDP	Tiers
UNPK	Déballage
USCAD	Des États-Unis au Canada
USIZ	Zones intra et inter des États-Unis
VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
VBLC	Frais de mise sur blocs des véhicules
VINC	Frais d'assurance des véhicules
VSTG	Frais d'entreposage des véhicules
VTRN	Transport des véhicules
WAIT	Temps d'attente
WHSH	Manutention en entrepôt

Le champ obligatoire **Services** contiendrait les codes des services autorisés. Il s'agit ici d'une liste proposée de services, qui peut être modifiée par le Directeur – Services de soutien (Carrières militaires) (DSSCM) 5.

Nota : Les services disponibles par type de contrat sont indiqués à l'annexe B.

Déménagements au moyen de véhicules personnels – l'OPTION DE VÉHICULES PERSONNELS doit être communiquée sur un enregistrement EST.

La **référence du contrat précédent** est le numéro du contrat qui précède le contrat actuel dans la séquence des contrats exigés pour un déménagement. Si le point d'origine du déménagement est le domicile de l'expéditeur, ce champ sera vide.

Les **contrats exigeant un entreposage**, lorsque l'exigence est connue au moment de la réservation, doivent indiquer le code de l'entrepôt dans l'enregistrement EST. Dans le cas où l'exigence d'entreposage est déterminée à une date ultérieure (c'est-à-dire SIT à destination, l'AT doit être informé de l'emplacement), le numéro de contrôle d'entreposage est fourni.

3.5 DÉTAILS ET FLUX DES MESSAGES

3.5.1 MESSAGE LHM : SGAME -»à l'ENTREPRENEUR

Généralités : Les enregistrements LHM comprennent les données des contrats de déménagement longue distance. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs : Tous les champs obligatoires sont identifiés par un astérisque (*). Au moment de la transmission, tout champ obligatoire non rempli activera un message d'erreur qui conclura que l'enregistrement n'a jamais été reçu.

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface

Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Contract Previous Reference	V 13	
Consolidation Number	N 5	Le numéro séquentiel continuera d'une année à l'autre.
Date Service Required*	N 11	
Estimate Due Date	N 11	
Rush Move	V 1	
Hypothetical City	V 50	Pour calculer la facture du MDN.
Hypothetical Province / State Code	V 2	
Hypothetical Country	V 2	
Member's Rank	V 10	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un XLTS, indiquez le code de l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	
Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	
Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	Domicile, storage
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Destination TA Code	V 3	
Date Member Available for Inspection	N 11	
Maximum Weight	N 6	
Distance	N 6	Contrats de déménagement longue distance seulement
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	Message normalisé pour l'hypothèse « Millage pour le calcul hypothétique est : », le cas échéant

PMV MAKE	V 30	
PMV MAKE2	V 30	
PMV LICENCE NO	V 15	
PMV LICENCE NO2	V 15	
PMV SHIPMENT ONLY	V 1	oui ou non

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.2 MESSAGE LOC : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements LOC comprennent les données des contrats de déménagement local. Le déménagement local peut être : porte à porte, vers l'entreposage à long terme et sortie d'entreposage à long terme. Ces enregistrements contiennent le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LOC »
Contract Previous Reference	V 13	
Date Service Required*	N 11	
Estimate Due Date	N 11	
Rush Move	V 1	
Member's Rank	V 15	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name*	V 50	
Member's Preferred Language	V 1	
Member's E-mail Address	V 50	
Member's Origin Cell Phone	V 20	
Origin Pick Up Location	V 4	
Origin Address 1*	V 30	S'il s'agit d'un ramassage à l'entrepôt, indiquez l'entrepôt dans le champ réservé aux commentaires.
Origin Address 2*	V 30	
Origin City*	V 50	
Origin Province / State Code*	V 2	
Origin Country*	V 2	
Origin Postal Code / Zip	V 20	
Origin Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste

Origin Residence Phone*	V 20	
Destination Delivery Location	V 4	Storage, domicile
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Destination Business Phone	V 20	Comprend un espace pour indiquer le poste
Destination Residence Phone	V 20	
Estimate Inspection Date	N 11	
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	

3.5.3 Message LTS : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements LTS comprennent les données des contrats portant sur le déménagement longue distance. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat, les données de base du membre, les dates, les adresses du point d'origine et du point de destination, et les services exigés.

Champs :

Nom du champ	**Format**	**Description**
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021ELT »
Contract Previous Reference	V 13	« B0603D0021LOC »
Date pour laquelle le service est demandé*	N 11	
Warehouse Code	V 6	
Member's Mailing Address 1	V 30	Renseignements requis par l'ENTREPRENEUR pour les déménagements LTS
Member's Mailing Address 2	V 30	
Member's Mailing City	V 50	
Member's Mailing Province / State	V 2	
Member's Mailing Country	V 2	
Member's Mailing Postal Code / Zip	V 20	
Member's Destination Phone	V 20	

Number		
Maximum Weight	N 6	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	
Storage End Date	N 11	Aux fins de la facturation

3.5.4 MESSAGE SIT : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements SIT comprennent les données des contrats d'entreposage en cours de route. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat, les données de base sur le membre, les dates et les services requis.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021SIT »
Contract Previous Reference	V 13	« B0603D0021LOC » ou « B0603D0021LHM »
Storage Control Number*	V 20	
Warehouse Code	V 6	
Storage Start Date*	D 11	
Storage End Date	D 11	
Member's Rank	V 10	
Member's First Name	V 30	
Member's Initials	V 5	
Member's Last Name	V 50	
TA Code	V 3	
Destination Address 1	V 30	
Destination Address 2	V 30	
Destination City	V 50	
Destination Province / State	V 2	
Destination Country	V 2	
Destination Postal Code / Zip	V 20	
Maximum Weight	N 5	
Services Authorized*	V 500	
Comments	V 1000	Si la date de fin de l'entreposage en cours de route a été transmise sans adresse de livraison, le commentaire indiquera à l'entrepreneur que le chargement sera mis en

		entreposage au frais de l'entrepreneur (SOE), et que tous les frais à partir de la date de fin de l'entreposage en cours de route seront assumés par le membre.

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.5 Message REP : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Les enregistrements REP sont la façon dont l'entrepreneur et le SGAME indiquent qu'ils ont reçu et traité les demandes générées concernant les services demandés. De plus, l'AT accuse réception du type d'enregistrement envoyé. Ces enregistrements comprennent le numéro du contrat et les commentaires, les détails de la marque d'horodatage et la version de l'enregistrement. Un enregistrement REP est requis pour tous les formats d'enregistrement, sauf si un enregistrement ERR est envoyé.

Champs :

Nom du champ	**Format**	**Description**
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	Numéro du contrat auquel la réponse fait référence
Replied Record Revision Number*	N 2	Numéro de la révision du message auquel on répond
Record Format Replied To*	V 3	LHM, LOC, SIT, EST, etc.

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.6 Message ERR : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Ce type de message est envoyé à la suite d'un enregistrement refusé. Il explique la raison pour laquelle le message a été refusé. Les rejets sont fondés sur des règles administratives connues. Par exemple, le SGAME vérifie :

le code de l'agent et de l'entrepôt pour les enregistrements **AGT**;

le code de l'entrepôt pour les enregistrements **WHI**;

le temps de transport requis, le poids estimé et le temps indiqués pour les enregistrements **EST**.

Il incombe à l'expéditeur du message de traiter le message d'erreur de la bonne façon. Il faut publier un tableau de code d'erreur.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Error Fields	V 100	Chaîne délimitée de champs qui ont causé les erreurs
Error String	V 100	Chaîne renfermant les erreurs trouvées à l'étape de validation du message d'origine. Elle peut comprendre ou non une application injective qui associe les champs aux erreurs.
Comments	V 1000	

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.7 MESSAGE DEL : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements DEL comprennent les données des contrats des commandes annulées. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat, les données de base du membre, les dates, l'adresse d'origine et de destination et les services demandés.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Comments	V 1000	

3.5.8 MESSAGE AGT : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Ce format d'enregistrement contient les renseignements sur l'agent d'origine et de destination. Dès qu'il sait qui est l'agent d'origine, l'entrepreneur doit envoyer un enregistrement AGT au SGAME. S'il modifie les renseignements, ou lorsqu'il sait qui est l'agent de destination, l'entrepreneur envoie un autre message AGT au SGAME. L'enregistrement AGT comprenant

les renseignements sur l'agent d'origine doit être envoyé dans les 24 heures suivant la réception de la demande de déménagement.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Origin Agent Code*	V 10	
Destination Agent Code	V 10	
Warehouse Code	V 6	Obligatoire lorsque les contrats de déménagement local sont destinés à l'entreposage.
Comments	V 1000	

3.5.9 Message EST : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Les enregistrements EST sont la façon dont l'ENTREPRENEUR transmet le poids estimé et le code d'entrepôt (pour les besoins en entreposage à long terme) à l'AT. Le SGAME se servira du poids et des tables de taux du contrat de SDAM pour calculer les coûts. L'estimation peut être modifiée jusqu'à 9 h, heure locale, le jour du chargement. Une estimation est requise pour tous les contrats de déménagement longue distance et de déménagement local, y compris ceux de déménagement local dont la destination est l'entreposage à long terme. Si l'on connaît le poids réel, lorsque les biens sortent de l'entreposage à long terme, il doit servir de poids calculé.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	
Weight Furniture	N 5	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.

F&E TTG Min	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
F&E TTG Max	D 11	Validé dans l'application et facultatif pour les VP seulement.
TTG PMV MAX	D 11	
TTG PMV MAX2	D 11	
PMV OPTION	V 1	Option A, B, C ou D
PMV OPTION2	V 1	Option A, B, C ou D

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.10 Message SUR : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Il s'agit d'un enregistrement d'inventaire fondé sur la consultation envoyée par l'entrepreneur au gouvernement indiquant le poids normalisé des articles à déménager. Les enregistrements doivent être envoyés pour chaque déménagement et être inclus dans un enregistrement EST, sauf pour les expéditions de VP seulement. Cet enregistrement fait partie de l'enregistrement EST.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Room Code*	V 2	Il faut tenir à jour un tableau de code dans le SGAME et comparer ce code à ceux qui s'y trouvent.
Item Code*	V 4	Il faut tenir à jour un tableau de code dans le SGAME et comparer ce code à ceux qui s'y trouvent.
Item Description	V 30	Nécessaire pour les articles 9997, 9998, et 9999
Item Quantity*	N 3	
Item Weight	N 4	Nécessaire pour les articles 9999, 9998 et 9997
Comments	V 1000	

3.5.11 Message CLA : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : L'entrepreneur doit envoyer un enregistrement de réclamation pour chaque déménagement dès qu'une réclamation est déposée, mise à jour ou fermée.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004

Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number	V 13	
Open Date*	D 11	Date à laquelle l'entrepreneur a reçu ou estampillé la réclamation
Settled Date	D 11	Date à laquelle le membre a signé la quittance définitive. Il peut s'agir de la même date que la date de fermeture.
Member's Rank	V 10	
Member's Initial	V 5	
Member's Last Name	V 50	
Destination Home Phone	V 20	
Destination Office Phone	V 20	
CONTRACTOR Registration*	V 38	Numéro de référence de l'entrepreneur
Loss Amount	N 8,2	
Damage Amount	N 8,2	
Loss Adjustment Amount	N 8,2	
Damage Adjustment Amount	N 8,2	
Disaster	V 1	oui/non
Intermodal	V 1	Le chargement a-t-il été transporté dans des conteneurs multimodaux? oui/non

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.12 MESSAGE QCI : du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements QCI comprennent les rapports des contrôles de la qualité. Ils contiennent entre autres le numéro du contrat et, le cas échéant, les manquements signalés pendant un déménagement.

Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004

Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
QCI Number*	D 38	Numéro généré par le SGAME
Inspection Date	D 11	
QCI TA Originator	V 3	Auteur du rapport de contrôle de la qualité
Service Shortfall Code(s)	V 80	
Service Shortfall Amount	N 8,2	
Liquidated Damage Code(s)	V 80	
Liquidated Damage Amount	N 8,2	
Adverse Report	V 1	oui/non
QCI Inspector's Name	V 80	
F&E Supervisor Name	N 45	
Comments	V 1000	Message normalisé : « You have 45 business days to appeal » et, le cas échéant : « You are requested to forward a cheque made payable to Receiver General for $ (sum of SF+LD) to NDHQ address »

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.13 Message WHI : de l'entrepreneur au SGAME

Généralités : Les enregistrements WHI comprennent la demande d'inspection d'entrepôt de l'entrepreneur. Ils contiennent entre autres le code d'entrepôt et la date à laquelle l'inspection de l'entrepôt a été demandée.

Champs : Pour procéder à l'inspection d'un entrepôt qui est déjà approuvé.

Nom du champ	**Format**	**Description**
Contractor*	V 2	Destination du message indiquée par un code d'entrepreneur établi au préalable
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; 1 correspondant à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en juillet 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Responsible TA*	V 3	Dans la zone géographique dont l'AT a la responsabilité

Requested Warehouse Inspection Date	D 11	
Warehouse Code	V 6	
Warehouse Name	V 100	-- Première ligne d'adresse
Warehouse Address 1	V 30	
Warehouse Address 2	V 30	
Warehouse City	V 50	
Warehouse Province / State Code	V 2	
Warehouse Country	V 2	
Warehouse Postal Code / Zip	V 20	
VL Contact Number	V 20	Numéro de téléphone du transporteur pour convenir des détails de l'inspection
Warehouse Status	V 1	Actif/inactif (entrepôt existant ou fermé)
Comments	V 1000	

Nota : Le format du champ devrait comprendre le type de format et la taille maximale du champ.

3.5.14 Message NTF : de l'entrepreneur au SGAME et du SGAME à l'entrepreneur

Généralités : Les enregistrements NTF comprennent des commentaires concernant le contrat d'un membre en particulier. Ils contiennent entre autres le numéro de contrat et les notes portées au dossier (commentaires). L'enregistrement NTF sert à enregistrer des notes qui ne nécessitent pas la prise de mesures, mais qui devraient se trouver au dossier d'un déménagement.

**Il NE FAUT PAS utiliser ce type d'enregistrement pour remplacer un type de message existant.

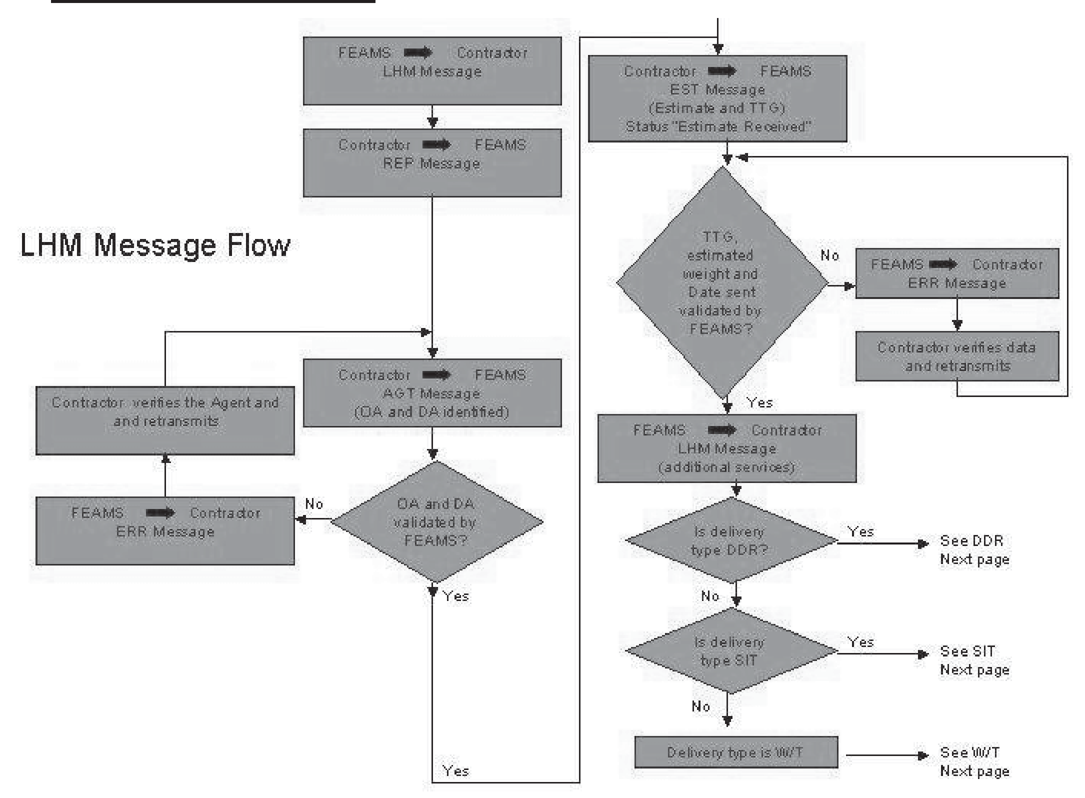
Champs :

Nom du champ	Format	Description
Contractor*	V 2	Code établi au préalable de l'entrepreneur qui a envoyé le message
Record Format Version	N 2	Numéro de la version du format de l'enregistrement; « 1 » correspond à la première version utilisée pendant la mise à l'essai en septembre 2004
Record Revision Number	N 2	Nombre de mises à jour de l'enregistrement principal
Release Date/Time	N 16	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été entré dans le tableau d'interface
Contract Number*	V 13	« B0603D0021LHM »
Intended Recipient(s)	V 3	AT d'origine, AT de destination Code A04, B06
Comments	V 1000	

4 Annexes

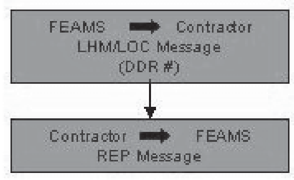
4.1 Annexe A – Diagrammes sur la circulation des messages entre le SGAME et l'entrepreneur

4.1.1 Flux des messages LHM



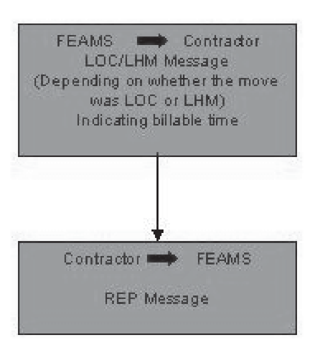
4.1.2 Flux des messages DDR

DDR Message Flow



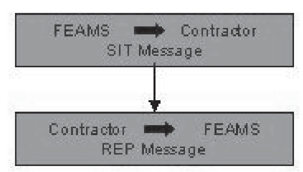
4.1.3 Flux des messages W/T

W/T Message Flow

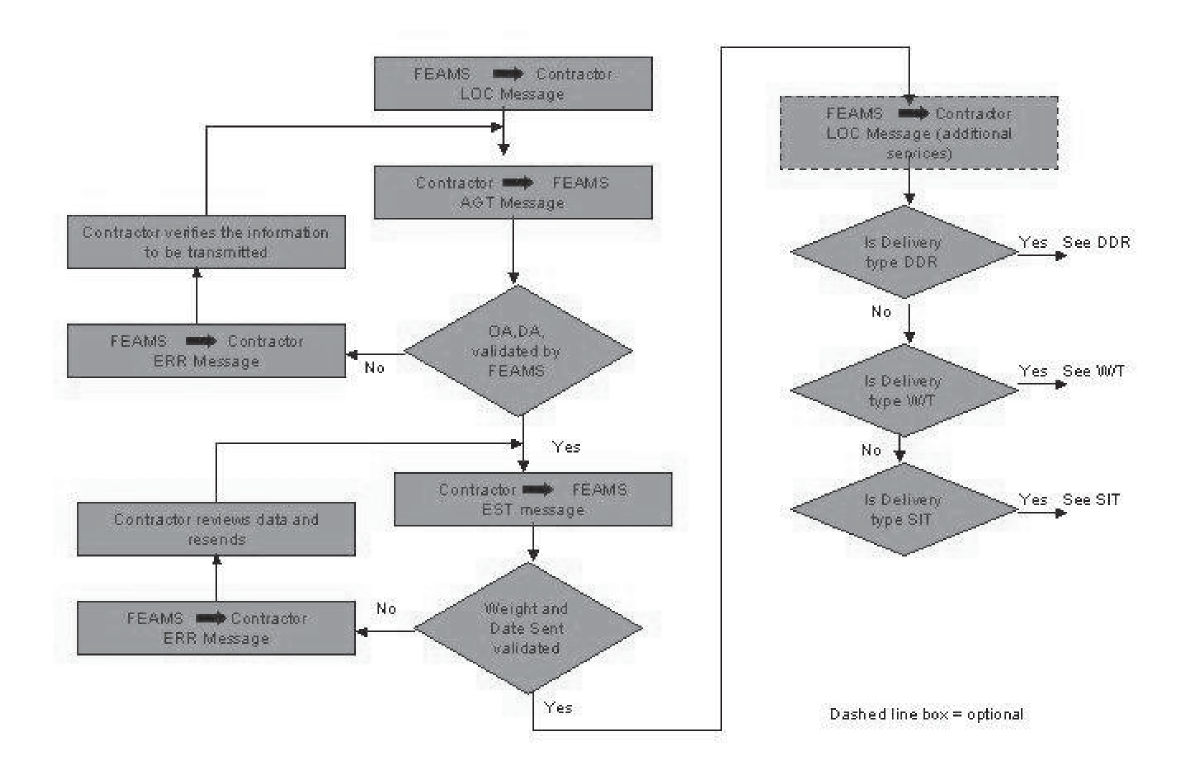


4.1.4 Flux des messages SIT

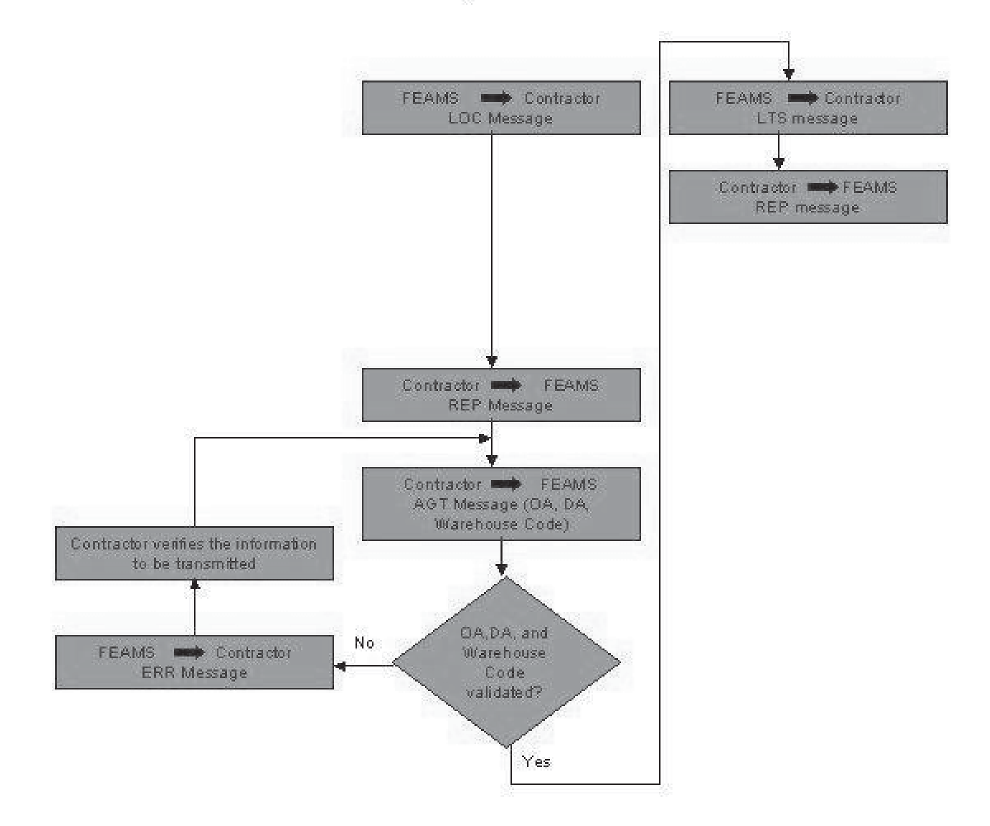
SIT Message Flow



4.1.5 Flux des messages LOC



4.1.6 Flux des messages LOC vers LTS



4.2 Annexe B – Services applicables par type de contrats

Applicable au type de contrat	Code	Description
LHM	AIRC	Frais de déplacement aérien
LHM, LOC	APPS	Services relatifs aux électroménagers
LHM, LOC	BTPE	Péage au pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
LOC, SIT	CART	Camionnage
LHM, LOC	FRRY	Traversier ou péage au pont (Î.-P.-É. SEULEMENT)
LHM, LOC, SIT	HRLY	Frais horaires
LHM, LOC, SIT	HSTC	Frais de levage
LHM, LOC, LTS	INSR	Assurance
LHM, LOC, LTS, SIT	OTHR	Autres frais (description de l'article exigée)
LHM, LOC	PACK	Emballage
LHM, LOC, SIT	REWT	Frais de service pour la reprise de pesée
LHM, LOC, SIT	SHTL	Frais de navette
LHM	SRCH	Frais supplémentaires
LHM, SIT	STRG	Entreposage
LHM	TRAN	Transport
LHM, LOC, SIT	TRDP	Tierce partie
LHM, LOC, SIT	UNPK	Déballage
LHM	VATC	Frais supplémentaires de transport de véhicules
LHM	VBLC	Frais de réservation des véhicules
LHM	VINC	Frais d'assurance des véhicules
LHM, SIT	VSTG	Frais d'entreposage des véhicules
LHM	VTRN	Transport des véhicules
LHM, LOC, SIT	WAIT	Temps d'attente
LTS, LOC, SIT	WHSH	Manutention en entrepôt

Appendice 4 – Exemple de registre

1. Un système de répartition sera utilisé pour choisir l'entrepreneur qui se chargera d'un nouveau déménagement. Ce système contient tous les contrats attribués à chaque entrepreneur, ainsi que le total cumulatif de la valeur du coût estimatif des contrats (valeur des contrats attribués). La proportion de la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur est comparée avec le pourcentage de la colonne Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale. Ainsi, il est possible de déterminer l'entrepreneur avec la proportion de contrats attribués se situant le plus en deçà de la répartition idéale, comparativement aux autres entrepreneurs. La Répartition réelle des contrats montre la proportion réelle de contrats attribués à un entrepreneur, comparativement aux autres entrepreneurs rattachés au même bureau de l'agent de transport (valeur totale des contrats attribués à l'entrepreneur [$] / total de la valeur des contrats attribués [$]). La différence entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale montre l'écart (positif ou négatif) entre la répartition réelle des contrats et la répartition idéale. Si la différence est positive, l'entrepreneur a donc reçu plus de contrats qu'il n'aurait dû. Inversement, une différence négative indique que l'entrepreneur a reçu moins de contrats qu'il n'aurait dû. L'entrepreneur qui présente la plus grande différence négative sera celui qui se verra attribuer le contrat du prochain déménagement.

Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 $	34,93 %	-0,07 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 $	25,00 %	+0,00 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 $	21,35 %	+1,35 %
Entrepreneur 4	20,00 %	14 040,00 $	18,72 %	-1,28 %

2. Un registre contenant le pourcentage de la répartition idéale des contrats attribués à l'échelle nationale et le total des dépenses pour tous les contrats sera tenu à jour. Pour chacun des contrats, ce montant, qui équivaudra au montant le plus précis possible disponible, entrera dans une des deux catégories suivantes :

   a) **Pré-estimation :** La pré-estimation, qui sera employée lorsqu'une estimation plus précise n'est pas disponible, correspond généralement à une moyenne historique pour ce type de contrats (par ex. par défaut, la pré-estimation des contrats de déménagement longue distance est de 5 000,00 $, tandis que celle des contrats de déménagement local est de 2 000,00 $). Conformément au paragraphe 2.5.m de l'annexe A, la pré-estimation sera modifiée en fonction de l'estimation.

   b) **Coût estimatif :** Le coût estimatif sera calculé en fonction de l'estimation du poids fournie par l'entrepreneur.

3. Le cas de déménagement longue distance qui suit illustre le passage de la pré-estimation au coût estimatif. Cette opération peut prendre plusieurs jours. Entre-temps, il y aura d'autres enregistrements et d'autres attributions de contrat, ce qui aura une incidence sur le registre.

Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 $	34,93 %	-0,07 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 $	25,00 %	+0,00 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 $	21,35 %	+1,35 %
Entrepreneur 4	20,00 %	14 040,00 $	18,72 %	-1,28 %

4. Il faut attribuer le contrat à l'entrepreneur 4, car c'est celui qui présente la plus grande différence négative entre les pourcentages de répartition idéale et de répartition réelle des contrats. Dans l'exemple, un contrat de déménagement longue distance est attribué. Un montant de 5 000,00 $ (valeur de la pré-estimation pour ce type de contrat) est donc ajouté au registre (dans la colonne Valeur des contrats attribués), ce qui fait en sorte que l'entrepreneur 4 n'est plus l'entrepreneur sur la liste qui recevra le prochain contrat.

Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale
Entrepreneur 1	35,00 %	26 197,50 $	32,75 %	-2,25 %
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 $	23,43 %	-1,57 %
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 $	20,02 %	+0,02 %
Entrepreneur 4	20,00 %	19 040,00 $	23,80 %	+3,80 %

5. Selon ce scénario de répartition des contrats, si un nouveau contrat de déménagement doit être attribué, il le sera à l'entrepreneur 1.

6. L'estimation du poids est reçue. Supposons qu'elle est de 5 000 lb (2 500 kg). Le système du gouvernement calcule alors le coût estimatif, qui inclut l'emballage, le transport, et les primes relatives à la protection valeur à neuf (PVN). Par contre, il exclut la TPS/TVH et tous les frais d'entreposage. Selon cet exemple, le coût estimatif de ce contrat de déménagement longue distance est de 2 500,00 $. La valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 4 doit par conséquent être modifiée, puisque la pré-estimation était de 5 000, alors que l'estimation est de 2 500,00 $. Cette opération aura une incidence sur la répartition réelle des contrats et sur la différence entre les répartitions idéales et réelles pour cet entrepreneur. L'ordre de sélection des entrepreneurs pourrait aussi en être modifié.

Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale	Surplus	Refus
Entrepreneur 1	35,00 %	31 197,50 $	37,82 %	+2,82 %		5 000
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 $	22,73 %	-2,27 %	5 000	

Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 $	19,41 %	-0,59 %		
Entrepreneur 4	20,00 %	16 540,00 $	20,05 %	+0,05 %		

On attribue le contrat à l'entrepreneur 1, qui le refuse. Le montant de la pré-estimation sera ajouté à la colonne Valeur des contrats attribués de l'entrepreneur 1, et le contrat sera proposé à l'entrepreneur 2. Advenant le cas où ce dernier refuse aussi le contrat, l'entrepreneur suivant avec l'écart le plus important d'attribution de contrats se verra offrir le contrat de déménagement. En fait, le seul entrepreneur qui subira des répercussions lors de l'attribution normale de contrats de déménagement est celui à qui l'on a offert le contrat **en premier**. Les entrepreneurs à qui l'on offre subséquemment ledit contrat ne seront pas pénalisés s'ils le refusent. L'attribution d'un contrat de déménagement en surplus se fera selon les mêmes modalités que lors de l'attribution normale.

Registre

Entrepreneur	Répartition idéale des contrats à l'échelle nationale	Valeur des contrats attribués	Répartition réelle des contrats	Réelle moins idéale	Surplus	Refus
Entrepreneur 1	35,00 %	32 897,50 $	39,07 %	+4,07 %		6 700
Entrepreneur 2	25,00 %	18 750,00 $	22,27 %	-2,73 %	6 700	
Entrepreneur 3	20,00 %	16 012,50 $	19,02 %	-0,98 %		
Entrepreneur 4	20,00 %	16 540,00 $	19,64 %	-0,36 %		

Dans l'exemple ci-dessus, un contrat de déménagement longue distance, préalablement refusé par l'entrepreneur 1, a été attribué à l'entrepreneur 2. Le montant de la pré-estimation (5 000,00 $) a été remplacé par le coût estimatif du déménagement (6 700,00 $). Ainsi, pour refléter le changement, la valeur des contrats attribués à l'entrepreneur 1 et les pourcentages seront mis à jour. De plus, le montant est inscrit à la ligne de l'entrepreneur 2 dans la colonne des surplus, et à la ligne de l'entrepreneur 1 dans la colonne des refus.

Annexe G – Participation des Autochtones et Ententes sur les revendications territoriales global

Section 1 – Avantages pour les Autochtones

1.0. Contexte

Même s'il existe plus de 18 000 entreprises autochtones au Canada, le secteur des entreprises autochtones ne participent pas au processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral à sa pleine capacité.

Le gouvernement fédéral a mis en œuvre la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones le 1er avril 1996. Cette stratégie contient des mesures visant à accroître le nombre d'entreprises autochtones qui soumissionnent et obtiennent des marchés publics portant sur des biens, des services et des travaux de construction. Le gouvernement fédéral a pour politique que ses activités d'approvisionnement, sous réserve du bon fonctionnement et des bonnes pratiques d'achat, favorisent le développement économique à long terme des Autochtones.

Un des principaux éléments de la Stratégie sont les plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones : « Lors des soumissions et de l'adjudication de contrats importants, les organismes et ministères fédéraux sont mandatés et encouragés à exiger des soumissionnaires qu'ils présentent des plans de sous-traitance auprès d'entreprises autochtones.

1.1. Objective

On encourage l'entrepreneur à utiliser, dans la mesure du possible, les services de déménagement et d'entreposage d'entreprises autochtones qualifiées (y compris les entreprises de camionnage capables de fournir des services de déménagement et d'entreposage).

Les conditions suivantes définissent les entreprises autochtones:

a. Au moins 51 % de la propriété et du contrôle est détenu par une ou des personnes autochtones;
b. Si l'entreprise autochtone compte au moins six employés à temps plein, 35 % des employés doivent être Autochtones.

1.2. Rapport sur la participation des Autochtones

L'entrepreneur doit présenter un rapport sur ce qui suit au moins tous les six (6) mois:

a. Pour les entreprises autochtones:
   i. le nom de l'entreprise;
   ii. le nombre de fois où l'entreprise a participé à un déménagement;
   iii. la valeur monétaire de l'affaire traitée par l'entreprise dans le cadre de ce contrat.
b. Pour les particuliers autochtones:
   i. le nombre de personnes participantes ou l'équivalent en années-personnes;

ii. la valeur monétaire de leur rémunération (salaires et avantages).

Section 2 – Revendications territoriales globales

2.0. Ententes sur les revendications territoriales globales

Les Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) sont des traités modernes fondés sur la notion des droits de propriété permanents des Autochtones sur les territoires traditionnellement utilisés et occupés par les groupes autochtones et non visés par un traité ou un autre acte juridique. Le processus qui régit le règlement des revendications territoriales globales vise à conclure une entente sur les droits spéciaux qui seront attribués aux peuples autochtones en ce qui a trait aux territoires et aux ressources qui s’y trouvent.

L’approvisionnement du gouvernement est un des instruments que les groupes autochtones peuvent utiliser pour accroître leur participation à l’économie. En plus d’augmenter les débouchés, les ERTG fournissent aux groupes autochtones d’autres moyens d’atteindre leurs objectifs. Mentionnons, entre autres, l’emploi de bénéficiaires à des niveaux représentatifs de la main-d’£uvre, des dispositions pour leur formation et leur éducation et, dans certains cas, des dispositions pour la mise en marché des biens et des services autochtones.

Les points d’origine et de destination situés dans les zones visées par des ententes ratifiées sont assujettis aux ententes de revendications territoriales globales.

À l’heure actuelle, vingt-trois ERTG ont été ratifiées par le Parlement et sont en vigueur. Elles ont reçu un statut quasi constitutionnel en vertu de l’article 35 de la Loi constitutionnelle de 1982.

2.1. Ratified Comprehensive Land Claim Agreements

À l’heure actuelle, 23 ERTG ont reçu la sanction royale (dont 11 font partie de l’accord-cadre définitif – Conseil des Indiens du Yukon) et sont en vigueur. La plupart des régions du Canada se trouvant au nord du 60 e parallèle sont visées par une ERTG, soit le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut. Les seules régions au sud du 60 e parallèle visées par une ERTG sont la partie nord du Québec, la partie nord du Labrador, et des parties de la Colombie-Britannique. Il n’existe pas, actuellement, d’ERTG pour les régions de l’Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l’Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse ou de l’Île-du-Prince-Édouard.

a. Convention de la Baie-James et du Nord québécois: la zone couverte s’étend depuis les rives de la Baie-James et de la Baie d’Hudson jusqu’au Labrador, soit environ 50 pour 100 du territoire québécois, essentiellement la partie nord de la province;

b. Convention définitive des Inuvialuits (1984) : les îles et la partie du continent longeant la mer de Beaufort (partie nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris la partie ouest de l’île de Victoria, toute l’île Banks, l’île du Prince Patrick dans la partie nord et la partie ouest de l’île de Melville);

c. Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich’ins (1992) : des parties du nord-est du Yukon et une partie du nord-ouest des Territoires du Nord-Ouest, y compris mais sans s’y limiter Aklavik, Fort McPherson, Inuvik et Tsiigetchic. La Convention définitive des Inuvialuits couvre également Inuvik et Aklavik. L’Entente

transfrontalière du Yukon pour le groupe de revendication Gwich'in Tetlit est reproduite à l'annexe C de l'entente finale. Les avis sur les projets de marchés qui concernent l'ERTG des Gwich'ins et l'Entente transfrontalière du Yukon doivent être envoyés au Conseil tribal des Gwich'ins;

d. Entente sur la revendication territoriale des Inuits du Nunavut (1993) : le nord du Canada, dont les districts de Franklin (centre du Nunavut), de Keewatin (centre-sud du Nunavut, côte nord-ouest de la région de la Baie d'Hudson), de l'île de Baffin (partie sud-est du Nunavut) et de l'île d'Ellesmere (partie nord du Nunavut), y compris mais sans s'y limiter Arctic Bay, Arviat, Baker Lake, Bathurst Inlet, Cambridge Bay, Cape Dorest, Chesterfield Inlet, Clyde River, Eureka, Gjoa Haven, Grise Fiord, Hall Beach, Igloolik, Iqaluit, Kimmirut, Kugluktuk, Nanisivik, Pangnirtung, Pelly Bay, Pond Inlet, Povungnituk, Qikiqtarjuaq, Rankin Inlet, Repulse Bay, Resolute, Sanikiluaq, Taloyoak, Umingmaktok et Whale Cove;

e. Accord-cadre définitif – Conseil de Premières nations du Yukon (1993) : la partie ouest du territoire du Yukon. La zone s'étend de la frontière nord de la Colombie-Britannique jusqu'à la frontière sud de la région visée par la Convention définitive des Inuvialuits. L'accord comporte onze zones de règlement des revendications territoriales globales.

   i. Entente définitive de la Première nation des Nacho Nyak Dun (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Mayo et Stewart Crossing

   ii. Entente définitive des Premières nations de Champagne et de Aishihik (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Haines Junction, Canyon Creeket Champagne

   iii. Entente définitive du Conseil des Tlingits de Teslin (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Teslin

   iv. Entente définitive de la Première nation des Gwich'in Vuntut (1995) : la partie du territoire du Yukon couvrant Old Crow

   v. Entente définitive de la Première nation des Selkirk (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Pelly crossing

   vi. Entente définitive de la Première nation de Little Salmon/Carmacks (1997) : la partie du territoire du Yukon couvrant Carmacks

   vii. Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in (1998) : la partie du territoire du Yukon couvrant Dawson City

   viii. Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an (2002) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Lake Laberge

   ix. Entente définitive de la Première nation de Kluane (2004) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Burwash Landing

   x. Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Whitehorse

xi. Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish (2005) – voir le chapitre 22 de l'ERTG : la partie du territoire du Yukon couvrant Carcross et Tagish.

f. Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et des Métis du Sahtu (1994) : la partie nord-ouest du district de Mackenzie, y compris les collectivités de Colville Lake, de Deline, Norman Wells, de Fort Good Hopeet de Tulit'a;

g. Accord sur les revendications territoriales du peuple tlicho (2005) – appendice B de l'APM 2006-4 du CT : partie des Territoires du Nord-Ouest et partie ouest du Nunavut, y compris mais sans s'y limiter Yellowknife, Rae-Edzo, Rae Lakes, Wha Ti et Wekweti;

h. Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik (Version PDF 5Ko) (Aide sur les formats de fichier) (2008) – voir le chapitre 13 de l'ERTG : partie du territoire du Nunavut située dans la zone au large des côtes adjacentes à, mais non dans, la zone de règlement de la Baie-James et du Nord québécois

   Pour déterminer si une collectivité particulière est située dans une zone visée par une ERTG ou pour obtenir des copies des ententes de revendications territoriales globales ratifiées, veuillez communiquer avec le Télécentre de renseignements au public d'AINC par téléphone au 1-800-567-9604 ou par courriel à infopubs@ainc-inac.gc.ca.

Section 3 – Liste des coordonnées des endroits pour obtenir de l'information sur les ententes de revendications territoriales globales List of Contacts for Comprehensive Land Claims Agreements

Convention de la Baie-James et du Nord québécois

Société Makivik

1111, boul. Dr. Frederik-Philips, 3e étage

St-Laurent (Québec) H4M 2X6

Téléphone : 514-745-8880

Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik

C.P. 179

Kuujjuaq (Québec) J0M 1C0

Téléphone : 819-964-2935

Télécopieur : 819-964-2613

Cris d'Oujé-Bougoumou
203, Opemiska Meskino
C.P. 1166
Oujé-Bougoumou (Québec) G0W 3C0
Téléphone : 418-745-3931
Télécopieur : 418-745-3844

Grand Conseil des Cris du Québec
81, rue Metcalfe, salle 900
Ottawa (Ontario) K1P 5E3
Téléphone : 613-761-1655
Télécopieur : 613-761-1388

Société De Développement Des Naskapis
120-1000, avenue St-Jean-Baptiste
C.P. 5023
Kawawachikamach (Québec) G2E 5G5
Téléphone : 418-871-5100
Télécopieur : 418-871-5254

Naskapi Nation of Kawawachikamach
C.P. 5111
Kawawachikamach (Québec) G0G 2Z0
Téléphone : 418-585-2686
Télécopieur : 418-585-3130

Convention définitive des Inuvialuits
Inuvialuit Development Corporation
C.P. 7
Inuvik (NT) X0E 0T0
Téléphone : 867-777-2419
Télécopieur : 867-777-3256

Inuvialuit Regional Corporation
C.P. 2120
Inuvik (NT) X0E 0T0
Téléphone : 867-777-2737
Télécopieur : 867-777-2135

Entente sur la revendication territoriale globale des Gwich'in
Conseil Tribal des Gwich'in
C.P. 1509
Inuvik (NT) X0E 0T0
Téléphone : 867-777-7900
Télécopieur : 867-777-7919

Entente sur la revendication territoriale du Nunavut
Nunavut Tunngavik Incorporated
Economic and Business Development Department
C.P. 638
Iqaluit (NU) X0A 0H0
Téléphone : 1-888-646-0006
Télécopieur : 867-975-4949

Qikiqtani Inuit Association
C.P. 1340
Iqaluit (NU) X0A 0H0
Téléphone : 867-975-8400 ou 1-800-667-2742
Télécopieur : 867-979-3238

Qikiqtaaluk Corporation
C.P. 1228
Iqaluit (NU) X0A 0H0
Téléphone : 867-979-8400
Télécopieur : 867-979-8433

Kakivak Association
C.P. 1419
Iqaluit (NU) X0A 0H0
Téléphone : 867-979-0911 ou 1-800-561-0911
Télécopieur : 867-979-3707

Kivalliq Inuit Association
C.P. 340
Rankin Inlet (NU) X0C 0G0
Téléphone : 867-645-2800 ou 1-800-220-6581
Télécopieur : 867-645-2348

Sakku Investments Corporation
C.P. 188
Rankin Inlet (NU) X0C 0G0
Téléphone : 867-645-2805
Télécopieur : 867-645-2063

Kitikmeot Economic Development Commission
C.P. 1330
Cambridge Bay (NU) X0B 0C0
Téléphone : 867-983-2095
Télécopieur : 867-983-2075

Nunasi Corporation
Contrôleur général
5107, 48e rue
Yellowknife (NT) X1A 1N5
Téléphone : 867-920-4587
Télécopieur : 867-920-4592

Kitikmeot Inuit Association
Lands Division
C.P. 360
Kugluktuk (NU) X0B 0E0
Téléphone : 867-982-3310
Télécopieur : 867-982-3311

Entente-cadre finale du Conseil des Indiens du Yukon
Conseil des Premières nations du Yukon
2166, 2e Avenue
Whitehorse (Yukon) Y1A 3H7
Téléphone : 867-393-9200
Télécopieur : 867-668-6577

Entente définitive des Premières nations de Champagne et de Aishihik
Première nation de Champagne et de Aishihik
C.P. 5310
Haines Junction, (YT) Y0B 1L0
Téléphone : 867-634-4200
Télécopieur : 867-634-2108

Entente définitive de la première nation de Little Salmon/Carmacks
Première Nation de Little Salmon/Carmacks
C.P. 135
Carmacks (YT) Y0B 1C0
Téléphone : 867-863-5576
Télécopieur : 867-863-5710

Entente définitive de la première nation des Nacho Nyak Dun
Première nation des Nacho Nyak Dun
C.P. 220
Mayo (YT) Y0B 1M0
Téléphone : 867-996-2265
Télécopieur : 867-996-2107

Entente définitive de la première nation de Selkirk
Première Nation de Selkirk
C.P. 40
Pelly Crossing (YT) Y0B 1P0
Téléphone : 867-537-3331
Télécopieur : 867-537-3902

Entente définitive du conseil des Tlingits de Teslin
Conseil des Tlingit de Teslin
Case 133
Teslin (YT) Y0A 1B0
Téléphone : 867-390-2532
Télécopieur : 867-390-2204

Entente définitive de la Première nation des Gwich'in Vuntut
Vuntut Gwich'in
C.P. 94
Old Crow (YT) Y0B 1G0
Téléphone : 867-966-3213
Télécopieur : 867-966-3800

Entente définitive de la Première nation des Tr'ondëk Hwëch'in
Tr'ondëk Hwëch'in
C.P. 599
Dawson City (YT) Y0B 1G0
Téléphone : 867-993-5385
Télécopieur : 867-993-6553

Entente définitive du conseil des Ta'an Kwach'an
Mundessa Development Corporation
117, Industrial Road
Whitehorse (Yukon) Y1A 3H7
Téléphone : 867-668-3613
Télécopieur : 867-687-4295

Entente définitive de la Première nation de Kluane
Première nation de Kluane
C.P. 20
Burwash Landing (YT) Y0B 1H0
Téléphone : 867-841-4274
Télécopieur : 867-841-5900

Entente définitive de la Première nation des Kwanlin Dun
Première nation de Kwanlin Dun
35 McIntyre Drive
Whitehorse (YT) Y1A 5A5
Téléphone : 867-633-7800
Télécopieur : 867-668-5057

Entente définitive de la Première nation de Carcross/Tagish
Première nation de Carcross/Tagish
C.P. 130
Carcross (YT) Y0B 1B0
Téléphone : 867-821-4251
Télécopieur : 867-821-4802

Entente sur la revendication territoriale globale des Dénés et Métis du Sahtu
Fort Good Hope Metis Nation
Land Corporation, bureau 54
C.P. 11
Fort Good Hope (NT) X0E 0H0
Téléphone : 867-598-2105
Télécopieur : 867-598-2160
À l’attention de Economic/Business/Employment Officers

Ayoni Keh Land Corporation
a/s Colville Lake First Nation Band
Boîte 43, Colville Lake (NT) X0E 1L0
Téléphone : 867-709-2700
Télécopieur : 867-709-2202
À l’attention de Economic/Business/Employment Officers

Déline Land Corporation
a/s Déline Dene Band Council
C.P. 156
Déline (NT) X0E 0G0
Téléphone : 867-589-8100
Télécopieur : 867-589-8101
À l’attention de Economic/Business/Employment Officers

Tulita Land Corporation
a/s Fort Norman Dene Band
C.P. 36
Tulita (NT) XOE 0K0
Téléphone : 867-588-4984
Télécopieur : 867-588-3997
À l’attention de Economic/Business/Employment Officers

Fort Norman Metis Land Corporation
a/s Fort Norman Metis Nation, bureau 60
General Delivery
Tulita (NT) X0E 0K0
Téléphone : 867-588-3201
Télécopieur : 867-588-3806 ou 867-588-4908
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Yamoga Lands Corporation
a/s Fort Good Hope Dene Band
C.P. 18
Fort Good Hope (NT) X0E 0H0
Téléphone : 867-598-2519
Télécopieur : 867-598-2437
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Ernie McDonald Land Corporation
a/s Norman Wells Metis Nation, bureau 59
C.P. 69
Norman Wells (NT) X0E 0V0
Téléphone : 867-587-2455
Télécopieur : 867-587-2545
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

The Sahtu Secretariat Incorporated
C.P. 155
Déline (NT) X0E 0G0
Téléphone : 867-589-4719
Télécopieur : 867-589-4908
À l'attention de Economic/Business/Employment Officers

Sahtu Business Development Centre
C.P. 307
Norman Wells (NT) X0E 0V0
Téléphone : 867-587-2016
Télécopieur : 867-587-2407
À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Tulita Yamoria Community Secretariat
C.P. 144
Tulita (NT) X0E 0K0
Téléphone : 867-588-3116
Télécopieur : 867-588-3119
À l'attention de Economic/Business/Employment Officer

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Labrador
Gouvernement du Nunatsiavut
12 Sandbanks Road
C.P. 70
Nain (NL) A0P 1L0
Téléphone : 709-922-2942
Télécopieur : 709-922-2931

Accord sur les revendications territoriales du peuple Tlicho
Tlicho Government
C.P. 412
Rae-Edzo (NT) X0E 0Y0
Téléphone : 867-392-6381
Télécopieur : 867-392-6389

Accord sur les revendications territoriales des Inuit du Nunavik
Société Makivik
1111, boul. Dr. Frederik-Philips, 3e étage
St-Laurent (Québec) H4M 2X6
Téléphone : 514-745-8880
Télécopieur : 514-745-3700

Société Makivik
C.P. 179
Kuujjuaq (Québec) J0M 1C0
Téléphone : 819-964-2935
Télécopieur : 819-964-2613

Annexe H – Glossaire, acronymes et abréviations

Terme	Définition
Période active des affectations	Période qui a lieu chaque année du 1er juin au 31 août.
Autochtones	Indiens, Inuits, Innus et Métis.
Route toutes saisons	Route, revêtue ou non, qui peut être utilisée dans toutes les conditions météo.
Évaluation	En ce qui concerne les AM et EP, document préparé au cours des 12 derniers mois par un évaluateur reconnu, qui décrit les articles et leur valeur aux fins de PVN. Dans le cas d'un VP, le document doit avoir été préparé dans les 30 derniers jours.
Relation sans lien de dépendance	Transaction où les acheteurs et les vendeurs d'un produit (ou d'un service) agissent de façon indépendante et n'ont pas de **lien** entre eux.
Jour ouvrable	Jour de semaine (du lundi au vendredi), à l'exception des jours fériés officiellement reconnus par le gouvernement du Canada.
Estimation	Total des frais estimatifs pour tous les services inclus dans les taux tarifaires relatifs aux services généraux de déménagement tout compris, utilisé pour calculer la valeur estimative initiale dans le registre du SGAME/SCD.
Jour civil	Tout jour de l'année civile, y compris les jours fériés et les jours de fin de semaine.
Le Livre Bleu	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule récréatif. Site web : http://www.canadianbluebook.com/
Carton à vaisselle	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule personnel. Site web : http://www.canadianrefbook.com/
Service central de déménagement (SCD)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels utilisé par la Gendarmerie royale du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
Registre des réclamations	Registre des réclamations faites par les expéditeurs, tenu à jour par l'entrepreneur et examiné par le comité interministériel.
Règlement des réclamations	Paiement versé à un expéditeur ou à un tiers pour des dommages causés à des articles ménagers, à des effets personnels, à des véhicules personnels ou à des biens de l'expéditeur, ou pour leur perte.
Poids présumé	Veuillez vous reporter au règlement 12 pour obtenir plus de précisions à cet égard. Un poids de 40 livres par article étiqueté sera utilisé pour calculer le poids total d'un chargement.
Amélioration continue	Objectif de l'indice de valeur, du PAQ et des plans connexes.

Terme	Définition
Entrepreneur	Personne, entité ou entités désignées dans le contrat comme devant fournir des biens ou des services, ou les deux, au Canada.
Agent en douane	Représentant de l'Agence des services frontaliers du Canada ou des douanes américaines.
Date à laquelle le service est demandé (DSD)	Date du chargement des articles ménagers et des effets personnels à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt où les biens ont été entreposés à long terme.
Véhicule personnel (VP) en mauvais état	Véhicule personnel qui ne peut plus être utilisé en toute sécurité.
Livraison directe à domicile (LDD)	Processus visant à obtenir l'autorisation et les instructions pour la livraison au point de destination.
Boîte pour vaisselle	Boîte utilisée pour y mettre les articles en verre et la vaisselle et qui comporte des séparateurs.
Point de déroutement	Endroit où se trouvent des articles ménagers et des effets personnels lorsque l'AT informe l'entrepreneur d'une nouvelle adresse de destination.
Exercice	Exercice financier du gouvernement du Canada. Cet exercice va du 1er avril au 31 mars.
Trimestres	Les trimestres de l'exercice financier du Canada sont les suivants T1 : du 1er avril au 30 juin T2 : du 1er juillet au 30 septembre T3 : du 1er octobre au 31 décembre T4 : du 1er janvier au 31 mars
Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)	Registre des déménagements d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels pour le ministère de la Défense nationale.
céramique non cuite.	Articles ménagers en argile.
Taux tarifaire relatif aux services généraux de déménagement tout compris	Tous les services définis à la section 2.2.0 de l'annexe B.
Taux tarifaire relatif aux services généraux de déménagement tout compris pour les déménagements exigeant le recours à des tiers fournisseurs de services (GAMS3PSP)	Tous les services fournis par des tiers et définis à la section 2.2.3 de l'annexe B.

Terme	Définition
Poids brut (poids total)	Le poids net du chargement et la tare, laquelle correspond au poids de la fourgonnette vide (conteneur).
Articles ménagers (AM) et effets personnels (EP)	Meubles et effets personnels appartenant à l'expéditeur.
Quintal	Unité de masse de 100 livres utilisée pour calculer les charges.
Autorité ministérielle du comité interministériel (AM)	Autorité déléguée dans chaque entité du gouvernement du Canada pour faire partie du CIM et agir comme point de contact principal auprès de l'entrepreneur.
Vice propre à la chose	Principe juridique désignant un vice caché (ou la nature spéciale) d'un bien qui est la cause de la détérioration de ce bien ou des dommages ou des pertes qu'il a subis (ou qui y contribue).
Comité interministériel	Organisme de gouvernance du contrat de services de déménagement d'articles ménagers désigné dans l'énoncé des travaux.
Liste d'inventaire	Liste détaillée et définitive des articles ménagers et des effets personnels à déménager dressée par l'entrepreneur le jour de l'emballage des articles.
Articles de grande valeur	Antiquités, fourrures, médailles et autres biens évalués à 5 000 $ ou plus.
Déménagement local (ordre de déménagement local)	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou moins.
Déménagement longue distance	Déménagement où la distance entre le point de départ et le point d'arrivée est de 50 milles (80,5 km) ou plus.
Entreposage à long terme (ELT)	Entreposage requis par le Canada pour une portion du chargement d'articles ménagers et d'effets personnels d'un expéditeur qui déménage dans un endroit visé par une limite de poids ou qui traverse une frontière.
Perte majeure	Dommages causés à des articles ménagers et à des effets personnels évalués à 25 0 $ ou plus, ou dommages causés à un véhicule personnel évalués à 5 $ 000 ou plus.
Mille	Unité de mesure convenue pour évaluer la distance qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Cycle de déménagement	Services de déménagement d'articles ménagers, d'effets personnels et de véhicules personnels, soit la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route, l'entreposage à long terme, le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf, la facturation et le règlement des réclamations.

Terme	Définition
le numéro de la demande de déménagement.	Demande officielle du Canada à l’entrepreneur pour des services de déménagement d’AM&EP et de VP.
les denrées périssables;	Articles ménagers dont la qualité se détériore avec le temps et dont la valeur peut être réduite (p. ex. la nourriture, les médicaments, les plantes et les produits agricoles).
Motomarine	
Livre	Unité de mesure convenue pour évaluer le poids (la masse) qui doit être utilisée par l’entrepreneur et le Canada.
Estimation du poids avant le déménagement	Estimation du poids par voie électronique (par pièce) faite par l’entrepreneur pour dresser la liste des articles ménagers et des effets personnels à déménager et pour déterminer le poids du chargement.
Liste d’inventaire préimprimée	Liste utilisée par l’entrepreneur pour étiqueter et préparer les articles ménagers et les effets personnels pendant le chargement.
Tracteur	Véhicule moteur qui tire une charge.
Véhicule personnel (VP)	Véhicule qui appartient à l’expéditeur.
Contrôle de la qualité	Processus visant à vérifier en personne et dans les dossiers le respect par l’entrepreneur des modalités du contrat et à cerner les lacunes et faiblesses dans la prestation des services.
Jour férié reconnu par le gouvernement fédéral	Jour que le Canada a désigné comme étant une fête légale pour les employés du gouvernement fédéral.
Véhicules récréatifs	Véhicule automobile utilisé pour les loisirs.
Région éloignée	Région du Canada citée à l’appendice 2 de l’annexe C aux fins de la détermination du temps de transport requis pour un déménagement.
Déménagement ordinaire	Déménagement non urgent.
Protection valeur à neuf (PVN)	Couverture pour le remplacement d’articles ayant subi des pertes ou des dommages physiques attribuables à une manipulation sans précaution de l’entrepreneur et en cas d’incidents survenus pendant le préemballage, l’emballage, le chargement, le transport, l’entreposage, le déchargement et le déballage des articles ménagers, des effets personnels et du véhicule personnel et à la résidence.
Déménagement urgent	Déménagement dont l’entrepreneur est avisé à cinq jours civils ou moins de la DSD ou de la modification de la DSD.
Ensemble ou collection	Groupe d’articles semblables d’un même fabricant qui forment un tout ou qui se complètent.

Terme	Définition
Liste des poids standardisés (SWL)	Liste de poids standardisés de l'industrie pour les articles ménagers et les effets personnels.
Réclamation	Demande officielle qui expose les dommages et les pertes causés par l'entrepreneur aux articles ménagers, aux effets personnels et au véhicule personnel pendant leur expédition et à la résidence.
Entreposage en cours de route	Entreposage à court terme des articles ménagers et des effets personnels jusqu'à ce qu'il soit possible de les livrer à la résidence.
Sous-traitant	Représentant engagé par l'entrepreneur pour exécuter les services décrits dans l'énoncé des travaux.
Agent de transport (AT)	Principale personne-ressource du Canada qui collabore au besoin avec l'entrepreneur pour coordonner tous les aspects d'un déménagement.
Fuseau horaire de l'AT	Heures de bureau (de 8 h à 16 h) pendant les jours ouvrables et selon le fuseau horaire de la région où se trouve l'agent de transport.
Formulaire du plan de transport	Formulaire approuvé par le comité interministériel qui doit être utilisé par l'entrepreneur pour décrire les services requis, le mode de transport, l'itinéraire et les coûts estimatifs qui seront soumis pour approbation.
Rapport sur l'état du véhicule	Rapport établi selon les normes de l'industrie approuvé par le comité interministériel et préparé par l'entrepreneur pour décrire en détail l'état du véhicule personnel au moment de son chargement et au moment de sa livraison à l'expéditeur.
Temps d'attente	Période pendant laquelle l'entrepreneur doit attendre pour livrer un chargement sans qu'il soit fautif.
Entrepôt	Bâtiment commercial où des articles ménagers, des effets personnels et des véhicules personnels peuvent être entreposés.
Estimation du poids	Poids estimatif d'un chargement déterminé au moment de la consultation préalable au déménagement.
Norme de tolérance pondérale	Marge de tolérance visant le poids réel quand deux installations de pesée sont utilisées.

Acronyme	Appellation au long
BP	Base de paiement
AC	Autorité contractante
MC	Mètres cubes
CCI	Indice de conformité de l'entrepreneur
CAN	Dollars canadiens
AMC	Amélioration continue
SCD	Service central de déménagement
IRR	Indice de règlement des réclamations
IRR	Indice de règlement des réclamations
Q	Quintal
PM	Pouvoir ministériel
LDD;	Livraison directe à domicile
MDN	Ministère de la Défense nationale
DSD	Date de service demandé
ISE	Indice de satisfaction des employés
SGAME	Système de gestion automatisé des meubles et effets
GAMS	Services généraux de déménagement tout compris
QSF	Questionnaire sur la satisfaction des fonctionnaires
AM et EP	Articles de ménage et effets personnels
SDAM	Services de déménagement d'articles ménagers
CIM	Comité interministériel
IRC	Indicateur de rendement clé
ELT	Entreposage à long terme
GR	Gestion du rendement
VP	Véhicule personnel

Acronyme	**Appellation au long**
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
GRC	ASSURANCE DE LA QUALITÉ
QCI	CONTRÔLE ET INSPECTION DE LA QUALITÉ
GRC	Gendarmerie royale du Canada
PVN	Protection valeur à neuf
ECR	Entreposage en cours de route
EDT	Énoncé des travaux
AT	Agent de transport
GTT	Plan de transport
TRT	GUIDE DU TEMPS REQUIS POUR LE TRANSPORT (GTT)
REV	Rapport sur l'état des véhicules
IV	Indice de valeur

General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States (CDN$)

Distance (miles)	Rate per CWT																				
	Weight (lbs)																				
	-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +
1-50																					
51-100																					
101-200																					
201-300																					
301-400																					
401-500																					
501-700																					
701-900																					
901-1100																					
1101-1300																					
1301-1500																					
1501-1700																					
1701-1900																					
1901-2100																					
2101-2300																					
2301-2500																					
2501-2700																					
2701-2900																					
2901-3100																					
3101-3300																					
3301-3500																					
3501-3700																					
3701-3900																					
3900-4100																					
4100 +																					
Total																					

General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States (CDN$)

Distance (miles)	Volume per category																				
	Weight (lbs)																				
	-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +	Total
1-50	1	81	61	51	38	37	43	42	37	43	44	45	39	37	31	27	24	18	17	17	31	**764**
51-100	1	37	59	45	37	19	35	34	18	18	23	10	24	22	23	11	9	7	5	5	17	**459**
101-200	1	124	143	126	115	114	98	87	101	89	99	82	70	64	35	32	29	24	30	19	44	**1526**
201-300	2	101	105	70	63	72	70	52	62	66	49	42	46	42	31	28	35	24	17	13	34	**1024**
301-400	1	44	49	40	30	41	34	27	33	21	28	31	33	19	24	13	9	4	4	6	9	**500**
401-500	1	27	33	20	15	12	13	8	13	12	16	13	15	10	6	8	7	3	1	1	6	**240**
501-700	1	32	40	41	40	19	41	21	20	18	17	20	17	11	10	13	14	17	6	5	13	**416**
701-900	1	79	92	68	64	53	44	56	47	41	53	32	31	23	41	27	13	26	17	6	26	**840**
901-1100	3	69	81	57	53	43	45	33	36	36	51	35	38	29	27	22	16	9	13	13	30	**739**
1101-1300	1	42	55	38	30	33	23	21	20	18	11	24	15	9	9	10	12	5	5	4	10	**395**
1301-1500	1	55	57	18	27	21	20	24	12	18	16	17	19	20	10	16	8	9	6	4	17	**395**
1501-1700	1	27	14	25	12	12	16	14	7	12	14	8	8	5	8	8	7	1	3	2	7	**211**
1701-1900	2	4	21	15	14	9	9	7	4	5	5	4	10	8	3	4	4	2	2	3	8	**143**
1901-2100	1	31	33	24	19	13	27	30	21	19	18	19	18	13	8	13	2	6	4	3	7	**329**
2101-2300	1	58	70	55	55	31	27	27	32	19	29	28	22	27	23	20	16	16	7	5	16	**584**
2301-2500	1	18	18	22	14	14	14	9	9	10	9	9	14	8	2	8	8	3	6	3	5	**204**
2501-2700	1	9	14	1	5	9	3	4	9	3	5	1	7	3	3	1	2	3	1	2	1	**87**
2701-2900	1	49	66	49	47	47	36	39	33	41	34	28	24	18	23	14	23	11	10	8	18	**619**
2901-3100	1	36	43	26	23	19	24	16	11	12	20	16	19	20	12	11	12	7	10	3	14	**355**
3101-3300	1	15	14	13	20	20	10	8	9	7	5	6	3	3	11	4	7	4	4	1	3	**168**
3301-3500	1	2	6	1	4	4	1	4	2	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	**43**
3501-3700	1	6	8	5	3	5	4	5	2	3	4	3	2	5	1	1	4	2	1	1	3	**69**
3701-3900	1	40	62	41	28	17	15	18	10	9	10	13	11	3	10	1	3	4	4	4	5	**309**
3900-4100	1	2	1	3	1	5	9	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	4	**50**
4100 +	1	10	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	**43**
Total	**29**	**998**	**1147**	**857**	**758**	**670**	**663**	**591**	**551**	**525**	**567**	**489**	**493**	**404**	**354**	**301**	**268**	**209**	**176**	**132**	**330**	**10,512**

General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States (CDN$)

Distance	Average Weights for Moves for each Category																				
	Weight (lbs)																				
	-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +
1-50	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
51-100	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
101-200	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
201-300	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
301-400	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
401-500	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
501-700	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
701-900	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
901-1100	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
1101-1300	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
1301-1500	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
1501-1700	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
1701-1900	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
1901-2100	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
2101-2300	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
2301-2500	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
2501-2700	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
2701-2900	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
2901-3100	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
3101-3300	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
3301-3500	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
3501-3700	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
3701-3900	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
3900-4100	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
4100 +	500	750	1,500	2,500	3,500	4,500	5,500	6,500	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	12,500	13,500	14,500	15,500	16,500	17,500	18,500	19,500
Total																					

General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States (CDN$)
Price for Evaluation Purposes
Weight (lbs)

Distance (miles)	-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +	**Total**
1-50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
101-200	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
201-300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
301-400	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
401-500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
501-700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
701-900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
901-1100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1101-1300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1301-1500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1501-1700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1701-1900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1901-2100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2101-2300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2301-2500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2501-2700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2701-2900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2901-3100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3101-3300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3301-3500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3501-3700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3701-3900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3900-4100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4100 +	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

General All-Inclusive Moving Services (GAMS) Moves Originating in Canada and in the United States (CDN$)																						
Distance (miles)	Average Price per Move																					
	Weight (lbs)																					
	-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	5001-6000	6001-7000	7001-8000	8001-9000	9001-10000	10001-11000	11001-12000	12001-13000	13001-14000	14001-15000	15001-16000	16001-17000	17001-18000	18001-19000	19000 +	**Average**
1-50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51-100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
101-200	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
201-300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
301-400	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
401-500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
501-700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
701-900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
901-1100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1101-1300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1301-1500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1501-1700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1701-1900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1901-2100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2101-2300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2301-2500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2501-2700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2701-2900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2901-3100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3101-3300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3301-3500	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3501-3700	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3701-3900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3900-4100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4100 +	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Average	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Monthly HG&E claims report for (month) / Rapport mensuel de réclamation pour (mois)

Department / Ministère	Name of Shipper / Nom de l'expéditeur	File number of Shipper / Numéro de dossier de l'expéditeur	Date claim received / Date de dépôt de la réclamation	Date claim settled / Date de règlement de la réclamation	Number of calendar days to settle the claim / Nombre de jours civils pour régler la réclamation	Replacement cost protection paid / Protection au coût de remplacement payée	Total value of disaster in claim settled / Valeur globale des disastres dans les réclamation payées/dossiers fermés	Total value of missing items in claims settled / Valeur globale des articles manquants dans les réclamations payées/dossiers fermés	Total value of damaged items in claims settled / Valeur globale des articles endommagés dans les réclamations payées/dossiers fermés	Total value of claims settled (including disasters, missing items and damaged items) / Valeur globale des réclamations payées/dossiers fermés (incluant les disastres, les articles manquants et les articles endommagés)
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
Total						0	0	0	0	0

Monthly PMV claims report for (month) / Rapport mensuel de réclamation pour (mois)

Department / Ministère	Name of Shipper / Nom de l'expéditeur	File number of Shipper / Numéro de dossier de l'expéditeur	Date claim received / Date de dépôt de la réclamation	Date claim settled / Date de règlement de la réclamation	Number of calendar days to settle the claim / Nombre de jours civils pour régler la réclamation	Replacement cost protection paid / Protection au coût de remplacement payée	Total value of disaster in claim settled / Valeur globale des disastres dans les réclamation payées/dossiers fermés	Total value of missing items in claims settled / Valeur globale des articles manquants dans les réclamations payées/dossiers fermés	Total value of damaged items in claims settled / Valeur globale des articles endommagés dans les réclamations payées/dossiers fermés	Total value of claims settled (including disasters, missing items and damaged items) / Valeur globale des réclamations payées/dossiers fermés (incluant les disastres, les articles manquants et les articles endommagés)
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
					0					0
Total						0	0	0	0	0